

**PROCESO DE DOCUMENTACIÓN DE LA NORMA TÉCNICA SECTORIAL DE
SOSTENIBILIDAD NTS-TS 005 PARA EL SERVICIO DE TRANSPORTE
TURÍSTICO, EN LA CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR DE RISARALDA EN
LA CIUDAD DE PEREIRA**

JULIANA CAICEDO LÓPEZ

**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE PEREIRA
FACULTAD DE CIENCIAS AMBIENTALES
ADMINISTRACIÓN DEL TURISMO SOSTENIBLE
PEREIRA/RISARALDA**

2015

**PROCESO DE DOCUMENTACIÓN DE LA NORMA TÉCNICA SECTORIAL DE
SOSTENIBILIDAD NTS-TS 005 PARA EL SERVICIO DE TRANSPORTE
TURÍSTICO, EN LA CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR DE RISARALDA EN
LA CIUDAD DE PEREIRA**

JULIANA CAICEDO LÓPEZ

CC: 1088322450

**TRABAJO DE GRADO PARA OPTAR AL TÍTULO DE TECNÓLOGO EN
GESTIÓN DEL TURISMO SOSTENIBLE EN LA MODALIDAD PRÁCTICA
EMPRESARIAL**

GLORIA INES CARDONA VALENCIA

DIRECTOR PROYECTO

**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE PEREIRA
FACULTAD DE CIENCIAS AMBIENTALES
ADMINISTRACIÓN DEL TURISMO SOSTENIBLE
PEREIRA/RISARALDA**

2015

PÁGINA DE ACEPTACIÓN

NOTA DE ACEPTACIÓN

Firma Presidente del Jurado

Firma del Jurado

Firma del Jurado

Pereira, Junio 9 de 2015

DEDICATORIA Y AGRADECIMIENTOS

Dedicado a mis padres Edgar Caicedo Corredor y Ana María López González, por brindarme su apoyo incondicional durante toda mi vida y especialmente en estos últimos tres años de carrera universitaria. A ellos les debo todo.

Le doy un especial agradecimiento a Gloria Ruth Arias Arias, por ser más que una jefe durante los seis meses de práctica en Comfamiliar Risaralda, por apoyarme, y por dejar que las cuatro practicantes invadiéramos su pequeña oficina.

Igualmente, a Carlos Betancur de mejoramiento continuo, por ayudarme en todo el proceso de la práctica, estar siempre dispuesto para lo que necesitara, brindarme su conocimiento tanto de la organización como del Sistema de Gestión de Calidad y hacerme sentir parte de esa gran familia, al igual que Rafael Salazar quien estuvo a disposición para lo que fuese necesario.

A la profesora Gloria Cardona Valencia, directora de este proyecto.

Por último, quiero agradecer a mis colegas de universidad, Nathalia Giraldo y Elizabeth Ceballos, por crear el mejor equipo de trabajo que alguien pueda tener, por volvernos inseparables durante estos tres años, y por ampararnos mutuamente cuando era necesario.

Y a todas las personas que directa o indirectamente hicieron parte de este trabajo.

CONTENIDO

	Pág.
CAPÍTULO I: CONTEXTO DEL PROYECTO.....	9
1. DEFINICIÓN DEL PROBLEMA.....	9
1.1. PLANTEAMIENTO	9
1.2. FORMULACIÓN.....	10
1.3. SISTEMATIZACIÓN.....	11
2. JUSTIFICACIÓN	12
3. OBJETIVOS	14
3.1. OBJETIVO GENERAL	14
3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	14
4. MARCO REFERENCIAL.....	15
4.1 MARCO TEÓRICO.....	15
4.1.1 SOSTENIBILIDAD Y TURISMO	15
4.1.2 SISTEMA NACIONAL DE NORMALIZACIÓN, CERTIFICACIÓN Y METROLOGÍA	16
4.1.3 COMFAMILIAR RISARALDA Y EL SERVICIO DE TRANSPORTE	17
4.2 MARCO CONCEPTUAL	18
4.3 MARCO NORMATIVO	20
4.3.1 RESOLUCIÓN 0148 DEL 2015.....	20
4.3.2 REQUISITOS DE SOSTENIBILIDAD DE LA NTS-TS 005.....	21
5. ESTRUCTURA DE LA UNIDAD DE ANÁLISIS.....	22
5.1 DISEÑO METODOLÓGICO.....	22
CAPÍTULO II: RESULTADOS	25
6. RESULTADOS.....	25
6.1 DIAGNÓSTICO	25
6.1.1 SENSIBILIZACIÓN.....	25
6.1.2 DEFINICIÓN DEL ALCANCE DE LA NORMA	25
6.1.3 SERVICIO DE TRANSPORTE TURÍSTICO COMFAMILIAR RISARALDA	26
6.1.4 REVISIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN EXISTENTE	31
6.1.5 VALORACIÓN DEL ESTADO DE CUMPLIMIENTO DE LA NTS-TS 00532	31
6.2 ANÁLISIS Y EVALUACIÓN.....	40

6.2.1 EVALUACIÓN DE IMPACTOS AMBIENTALES, SOCIOCULTURALES Y ECONÓMICOS	40
6.2.2 DETERMINACIÓN DE ACTIVIDADES CON MAYOR IMPACTO	41
6.2.3 REVISIÓN DE REQUISITOS LEGALES APLICABLES	42
6.3 DOCUMENTACIÓN	52
6.3.1 ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS.....	52
6.3.2 COMUNICACIÓN DE RESULTADOS.....	98
CAPÍTULO III: DISCUSIÓN Y SÍNTESIS	99
7. DISCUSIÓN DE RESULTADOS	99
8. CONCLUSIONES.....	100
9. RECOMENDACIONES	103
10. BIBLIOGRAFÍA.....	104
ANEXOS	106

LISTA DE CUADROS

Cuadro 1. Objetivo-Fase.....	22
Cuadro 2. Diseño Metodológico Fase 1.....	22
Cuadro 3. Diseño Metodológico Fase 2.....	23
Cuadro 4. Diseño Metodológico Fase 3.....	24
Cuadro 5. Características Proceso.....	26
Cuadro 6. Documentos Hallados.....	31
Cuadro 7. Lista de Chequeo Diagnóstico Inicial.....	32
Cuadro 8. Resumen Aspectos e Impactos.....	40
Cuadro 9. Rangos Calificación Impactos.....	41
Cuadro 10. Resultados Calificación Impactos.....	41
Cuadro 11. Matriz Requisitos Legales.....	44
Cuadro 12. Requisitos Legales Turísticos.....	53
Cuadro 13. Requisitos Legales Transporte.....	53
Cuadro 14. Requisitos Legales Ambientales.....	54

Cuadro 15. Requisitos Legales Socioculturales.....	54
Cuadro 16. Requisitos Legales Económicos.....	55
Cuadro 17. Requisitos Legales Laborales.....	55
Cuadro 18. Gestión de Proveedores.....	61
Cuadro 19. Autoridad y Responsabilidad.....	63
Cuadro 20. Comportamientos Sostenibles.....	64
Cuadro 21. Comportamientos durante los recorridos – Español.....	66
Cuadro 22. Comportamientos durante los recorridos – Inglés.....	67
Cuadro 23. Registro de Jornadas Ambientales.....	70
Cuadro 24. Control Mantenimiento Preventivo de Redes de Agua.....	72
Cuadro 25. Control Mantenimiento Preventivo de Fuentes de Energía.....	73
Cuadro 26. Control Mantenimiento Preventivo de Equipos Refrigerantes.....	79
Cuadro 27. Diagnóstico Final.....	86
Cuadro 28. Documentos Generados.....	100

LISTA DE IMÁGENES

Imagen 1. Chiva Temática Comfamiliar Risaralda.....	26
Imagen 2. Chiva Temática Comfamiliar Risaralda.....	27
Imagen 3. Procedimiento Servicio de Transporte.....	28
Imagen 4. Política de Sostenibilidad.....	57
Imagen 5. Objetivos de Sostenibilidad.....	58
Imagen 6. Formato Divulgación de Política y Programas de Sostenibilidad.....	64

LISTA DE ANEXOS

Anexo 1. Matrices de Sostenibilidad.....	106
Anexo 2. Formatos Registros Transporte.....	114
Anexo 3. Programa de Capacitaciones.....	123
Anexo 4. Código de Conducta.....	124
Anexo 5. Cartilla Atractivos Turísticos.....	129
Anexo 6. Matriz Valoración de Aspectos e Impactos ambientales.....	130

RESUMEN

El proceso de documentación del Sistema de Gestión para la Sostenibilidad, considerando los requisitos de la Norma Técnica Sectorial Colombiana de turismo sostenible NTS- TS 005 para el servicio de transporte turístico, en la Caja de Compensación Familiar de Risaralda en la ciudad de Pereira; consistió en la elaboración de un manual de sostenibilidad en el que se incluyó toda la documentación necesaria para el cumplimiento del 100% de la norma mencionada.

Para lograr tal fin, se desarrollaron tres fases principales, la primera residió en el diagnóstico de la organización en cuanto al servicio de transporte turístico, delimitando así el alcance de la documentación, la segunda fase consistió con la evaluación de los impactos ambientales, socioculturales y económicos de las actividades del servicio de transporte; y la tercera fase se desarrolló realizando todos los documentos, formatos, registros, y actividades necesarias para el cumplimiento de los requisitos de la norma.

Finalmente, se realizó la comunicación del trabajo elaborado durante los seis meses de la práctica empresarial, a todo el equipo de mejoramiento continuo; quienes dieron sus opiniones y puntos de vista respecto al proceso realizado.

CAPÍTULO I: CONTEXTO DEL PROYECTO

1. DEFINICIÓN DEL PROBLEMA

1.1. PLANTEAMIENTO

El agotamiento de los recursos naturales se ha convertido en una creciente preocupación para todas las personas y todos los sectores de la industria en el mundo. El sector turístico no es la excepción, ya que se ha planteado la necesidad de generar estrategias y acciones que promuevan la sostenibilidad en todos los procesos productivos. Para esto, se determinó que la sostenibilidad ambiental debía ser un elemento fundamental de la competitividad en las empresas y en todo el sector como tal.

En este sentido, los planificadores del turismo son los llamados a trabajar en el diseño, implementación, evaluación y seguimiento de las buenas prácticas que garanticen la sostenibilidad de los recursos, para que el turismo pueda llegar a ser un factor de conservación del medio al adaptarlo al entorno natural y social en el que se desarrolle. Con estos propósitos, los prestadores de servicios turísticos deben implementar buenas prácticas en cuanto al uso y ahorro eficiente del agua, la energía, la disminución de los residuos, la emisión de gases, del cuidado del patrimonio natural y del manejo de la contaminación; así como también del cuidado del patrimonio cultural, generación de empleo, capacitaciones, beneficios a las comunidades aledañas, y demás.

Así pues, con el fin de implementar esos criterios de sostenibilidad en las actividades turísticas, en Colombia, entre los años 2006 y 2009, se expiden a manera de recomendación la serie de Normas Técnicas Sectoriales de sostenibilidad aplicadas a agencias de viajes, restaurantes, hoteles, transportes y eventos. En un principio su implementación fue voluntaria y estuvo motivada por el interés de generar valor agregado o factor de diferenciación para el prestador. Por lo tanto, a partir de junio del 2014, el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo expide la resolución reglamentaria 2804 con base en la Ley 1558 de 2012, que modifica a la Ley 300 de 1996 (Ley General de Turismo) que expresa el cumplimiento obligatorio por parte de los prestadores de servicios turísticos de las Normas Técnicas Sectoriales (NTS) que remitan las Unidades Sectoriales de Normalización sobre la sostenibilidad turística para la renovación del Registro Nacional de Turismo (RNT). (Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, 2014)

Sin embargo, en enero del 2015, el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, expide la resolución 0148 que deroga la resolución 2804 la cual modifica la obligatoriedad de la certificación de las normas técnicas de calidad sobre Sostenibilidad Turística exigiendo únicamente el cumplimiento de los requisitos contemplados en la norma. (Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, 2015)

A partir de esta fecha, se hace necesario para los prestadores de servicios turísticos, buscar asesorías calificadas para organizar y gestionar la documentación necesaria en el proceso de implementación de la NTS-TS.

Teniendo en cuenta su capacidad técnica y académica, la Universidad Tecnológica de Pereira con el Centro de Producción Más Limpia de la Facultad de Ciencias Ambientales, realiza convenios con algunas empresas de la ciudad de Pereira con el fin de brindarles el servicio de consultorías en certificación turística en las cuales participan estudiantes de Tecnología en Gestión del Turismo Sostenible, y profesores capacitados para tal labor.

Uno de esos convenios se realizó con la Caja de Compensación Familiar de Risaralda (Comfamiliar Risaralda), y específicamente con el Centro Recreacional y Vacacional Comfamiliar Galicia, que se ha convertido en uno de los centros turísticos más importantes de la región desde el año 1982, cuando realizó su apertura oficial.

Por esto, en el segundo semestre de 2014, Comfamiliar Risaralda busca obtener todas las certificaciones de las normas técnicas sectoriales de sostenibilidad que le competen, puesto que posee varios prestadores de servicios turísticos tales como: agencia de viajes, restaurantes, transporte, alojamientos y eventos y convenciones.

Una de ellas corresponde a la Norma Técnica Sectorial 005 de Sostenibilidad Turística, expedida en el año 2009, que enmarca a todas las empresas de transporte terrestre automotor especializado, empresas operadoras de chivas y otros vehículos que presten servicio de transporte turístico.

Hasta el momento, el servicio de Transporte de la Caja de Compensación, ha sido prestado por Transporte Santana Triángulo del Café S.A.S que cuenta con varios tipos de vehículos a disponibilidad de la Comfamiliar Risaralda. Por otro lado, Comfamiliar ha adquirido una Chiva que se encargará de brindar el servicio de transporte turístico, tanto dentro como fuera del parque e incluso a algunos municipios del departamento de Risaralda. Esta decisión se tomó con el propósito de mejorar el portafolio de servicios, descentralizar y ampliar la cobertura hacia todos los municipios del departamento.

Por lo tanto, con el presente trabajo se pretende realizar toda la documentación pertinente de la Norma Técnica Sectorial NTS-TS 005 en la Caja de Compensación Familiar de Risaralda - Comfamiliar Risaralda, y específicamente en el Centro Recreacional y Vacacional Comfamiliar Galicia, como lugar de operación del servicio.

1.2. FORMULACIÓN

¿Cuál es el procedimiento que se debe realizar para obtener la documentación de la NTS- TS 005 en el servicio de transporte de Comfamiliar Risaralda?

1.3. SISTEMATIZACIÓN

- ¿Cuáles son los requisitos ambientales, sociales y económicos que debe cumplir el prestador de servicios según la NTS – TS 005?
- ¿Cuánto tiempo llevará realizar toda la documentación de la NTS-TS 005 para su posterior certificación?
- ¿Qué documentación existe relacionada con la norma, y que documentación hay que realizar?
- ¿Cuentan con los recursos financieros, de personal y tecnológicos necesarios para cumplir con la NTS-TS 005?
- ¿El personal de la empresa está sensibilizado con el proceso de implementación de la norma?

2. JUSTIFICACIÓN

El departamento de Risaralda cuenta con una Caja de Compensación, denominada Comfamiliar Risaralda, donde se encuentran afiliados más del 26% de la población de Risaralda según los estudios del DANE del año 2009 (Rivera, 2010). El Centro Recreacional y Vacacional Comfamiliar Galicia (CRVCG) hace parte de los servicios que esta Caja de Compensación ofrece a sus afiliados y a la ciudadanía en general, junto con otros servicios como: Clínica y centros de salud, agencia de viajes, centros culturales, biblioteca, laboratorios e institutos.

El Parque Comfamiliar, como se conoce comúnmente, brinda los servicios de eventos, alojamiento, alimentación, transporte, áreas de piscina, áreas de deporte, pesca, recorridos en bicicleta, recorridos por la cultura indígena en Consotá, recorridos en Granja de Noé, y demás servicios.

Dadas las dimensiones e importancia regional del CRVCG como prestador de servicios turísticos, especialmente en lo referente al servicio de transporte, se debe tomar en consideración la Norma Técnica Sectorial Colombiana NTS – TS 005 que rige el servicio de transporte con objeto de sostenibilidad turística.

Considerando que, el proceso de certificación de la calidad turística que realizan los diferentes prestadores de servicios turísticos busca desarrollar una herramienta promocional para diferenciar servicios turísticos con un mejor desempeño, es a lo que se llama valor agregado; se busca también incentivar el crecimiento del mercado nacional en dichos servicios, promover un cambio hacia la calidad, mejorar la imagen de los servicios y promover el uso y desarrollo de procesos, técnicas y tecnologías de calidad aplicables al sector turístico. (SINAP, 2014)

Según lo anterior, para Comfamiliar Risaralda se vuelve imprescindible generar comportamientos que desde la base dentro de la organización conlleven a conductas que garanticen el cumplimiento de los aspectos relevantes, como el económico, el cultural y el ambiental, caracterizados en la norma.

Por lo anterior, y tratando de cumplir con lo estipulado por el estado, algunos estudiantes de séptimo semestre de Tecnología en Gestión del Turismo Sostenible de la Universidad Tecnológica de Pereira junto con sus respectivos tutores realizaron la documentación respectiva conforme a lo establecido en las normas técnicas sectoriales. Luego, la entidad se encargará de ejecutar todas las recomendaciones que considere pertinentes, para posteriormente obtener ya sea, la certificación de la NTS y/o el Registro Nacional de Turismo.

Para la empresa es una ventaja realizar el proceso de certificación con la UTP, por dos motivos, el primero es que se realiza con los estudiantes que tienen un conocimiento en prácticas de sostenibilidad, el mismo enfoque al que están dirigidas las normas. Hasta el momento en el país, Administración del Turismo Sostenible, es la única carrera de turismo que involucra las características ambientales, socioculturales y económicas que corresponden a la sostenibilidad.

La segunda ventaja que posee la empresa, es que el proceso es una prueba piloto y con esto se obtiene un beneficio económico al no requerir una gran inversión en consultores, auditores y certificadores de las normas.

Asimismo, para los estudiantes de Turismo Sostenible el desarrollar este proceso con las empresas, se convierte en una ventaja al adquirir aprendizaje y experiencia relacionados con las certificaciones y la calidad turística; ya que el mismo sector lo está exigiendo y necesitando cada vez más en todos sus subsectores. Su perfil ocupacional se extiende, incluyendo la capacidad de realizar consultorías en certificaciones además de *“la capacidad de responder a los requerimientos y tendencias del desarrollo social y económico planificado, del mercado turístico en armonía con las necesidades sectoriales territoriales, y desde la administración de oportunidades institucionales, comunitarias y empresariales en el marco del desarrollo sostenible y recurriendo a la investigación como fuente de saber y desarrollo de la masa crítica”*. (Rivera Berrío, 2014)

3. OBJETIVOS

3.1. OBJETIVO GENERAL

Elaborar la documentación de la Norma Técnica Sectorial NTS- TS 005 para el servicio de transporte terrestre en la Caja de Compensación Familiar de Risaralda en la ciudad de Pereira.

3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Diagnosticar el estado actual del servicio de transporte en los ámbitos de sostenibilidad de la Norma NTS-TS 005.
- Evaluar el estado de cumplimiento de los requisitos ambientales, sociales y económicos que establece la norma NTS-TS 005.
- Realizar la documentación de los procesos del servicio de transporte en la empresa y que la norma establece como requisitos, para la posterior implementación.

4. MARCO REFERENCIAL

4.1 MARCO TEÓRICO

4.1.1 SOSTENIBILIDAD Y TURISMO

En las cumbres de la Tierra, que son las Conferencias de Naciones Unidas sobre el medio ambiente y el desarrollo que se han realizado a lo largo del tiempo con los líderes mundiales, para realizar un seguimiento del estado medio ambiental, y analizar el impacto que sobre él pueda conllevar el desarrollo, se empezó a manifestar la preocupación mundial por el agotamiento de los recursos naturales del planeta. En el informe de Brundtland¹ por ejemplo, se formalizó el concepto de desarrollo sostenible, y se comenzaron a conjugar una serie de aspectos que se consideran importantes a la hora de generar crecimiento o desarrollo en una población.

En 1992 se desarrolló la Cumbre de la Tierra de Río de Janeiro, en esa reunión los líderes mundiales adoptaron el plan conocido como agenda 21: un ambicioso programa de acción para el desarrollo sostenible global. Sus grandes áreas de actuación eran básicamente la lucha contra el cambio climático, la protección de la biodiversidad, y la eliminación de las sustancias tóxicas emitidas.

En la Cumbre de la Tierra de Johannesburgo, se acordó mantener los esfuerzos para promover el desarrollo sostenible, mejorar las vidas de las personas que viven en pobreza y revertir la continua degradación del medioambiente mundial.

Ahora bien, es necesario conjugar el desarrollo sostenible con el sector turístico, diciendo que:

“El desarrollo sostenible del turismo es aquel que atiende las necesidades de los turistas actuales y de las regiones receptoras y al mismo tiempo protege y fomenta las oportunidades para el futuro. Este desarrollo se concibe como una vía hacia la gestión de todos los recursos de forma que puedan satisfacerse las necesidades económicas, sociales y estéticas, respetando al mismo tiempo la integridad cultural, los procesos ecológicos esenciales, la diversidad biológica y los sistemas que sostienen la vida” (Organización Mundial del Turismo, 2004)

El turismo es un eje de desarrollo, generador de riqueza, de oportunidades, de empleo; pero al mismo tiempo es una actividad que genera impactos ambientales, socioculturales y económicos en los lugares donde se desarrolla tal actividad.

¹ Fue el primer intento de eliminar la confrontación entre el desarrollo y la sostenibilidad. Presentado en 1987 por la Comisión Mundial para el Medio Ambiente y el Desarrollo de la ONU, encabezada por la ex primera ministra de noruega Gro Harlem Brundtland (Desarrollo sostenible, 2006. Informe Brundtland En: <http://desarrollosostenible.wordpress.com/2006/09/27/informe-brundtland/>)

En la actualidad es indispensable hablar del turismo sostenible como forma de protección de los recursos naturales y culturales, y los atractivos turísticos. Para eso, hay que tener en cuenta los criterios globales del turismo sostenible que son:

- Demostrar la gestión sostenible.
- Maximizar los beneficios sociales y económicos a la comunidad aledaña.
- Maximizar los beneficios para el patrimonio cultural y mitigar los impactos negativos. (Grupo de Investigación de Gestión de Cultura y Educación Ambiental , 2009)

Así como también, tener claro que el turismo sostenible es aquel que atiende a las necesidades de los turistas actuales y de las regiones receptoras, pero que también protege y mejora las oportunidades del turismo a futuro. Este desarrollo se concibe como una vía hacia la gestión de todos los recursos de modo que puedan satisfacerse las necesidades económicas, sociales, estéticas, respetando al mismo tiempo la integridad cultural, los procesos ecológicos esenciales, la diversidad biológica y los sistemas que sostienen la vida. (Organización Mundial del Turismo, 2004)

4.1.2 SISTEMA NACIONAL DE NORMALIZACIÓN, CERTIFICACIÓN Y METROLOGÍA

El decreto 2269 de 1993 por el cual se organiza el Sistema Nacional de Normalización, Certificación y Metrología, especifica los objetivos, las definiciones, los procesos de normalización técnica, de certificación, de acreditación, de metrología y de supervisión e inspección del Sistema Nacional de Normalización; cuyo objetivo fundamental es: promover en los mercados la seguridad, la calidad y la competitividad del sector productivo o importador de bienes y servicios y proteger los intereses de los consumidores. (Secretaría General de la la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C, 1993)

Este decreto es Mencionado en la ley 300, Ley General de Turismo de 1996, en el Artículo 69 de la siguiente forma:

“El Ministerio de Desarrollo fomentará el mejoramiento de la calidad de los servicios turísticos prestados a la comunidad. Para los efectos anteriores, el Ministerio de Desarrollo Económico promoverá la creación de Unidades Sectoriales con cada uno de los subsectores turísticos. Estas unidades formarán parte del Sistema Nacional de Normalización, Certificación y Metrología. La creación de las Unidades Sectoriales se regirá por lo establecido en el Decreto 2269 de 1993 y en las normas que lo modifiquen o adicionen”. (Secretaría General de la la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C, 1993)

El organismo Nacional de Normalización es el Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación, ICONTEC, que según el decreto 2269 de 1993 del Ministerio de Desarrollo Económico (hoy Ministerio de Comercio, Industria y

Turismo), delegó el proceso de elaboración de normas técnicas a cada sector que lo requiera y determine sus necesidades.

El Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, con la Facultad de Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras de la Universidad Externado de Colombia conforman la Unidad Sectorial de Normalización para los temas referentes al turismo sostenible. La misión primordial de esta Unidad Sectorial de Normalización es la adopción y difusión de las normas técnicas en el ámbito de sostenibilidad para la gestión de destinos turísticos de Colombia y prestadores de servicios turísticos, con el fin de proponer normas que generen buenas prácticas sostenibles.

De allí es donde surge la serie de normas que contemplan los requisitos de sostenibilidad para los diferentes establecimientos y prestadores de servicios turísticos. Estas son:

- Norma Técnica Sectorial Colombiana NTS – TS 001-1: Destinos turísticos de Colombia. Requisitos de Sostenibilidad, 2006.
- Norma Técnica Sectorial Colombiana NTS – TS 001-2: Actualización. Destinos turísticos de playa. Requisitos de sostenibilidad, 2011.
- Norma Técnica Sectorial Colombiana NTS – TS 002: Establecimientos de alojamiento y hospedaje (EAH). Requisitos de Sostenibilidad, 2006.
- Norma Técnica Sectorial Colombiana NTS – TS 003: Agencias de Viajes. Requisitos de Sostenibilidad, 2007.
- Norma Técnica Sectorial Colombiana NTS – TS 004: Establecimientos gastronómicos y bares. Requisitos de Sostenibilidad, 2008.
- Norma Técnica Sectorial Colombiana NTS – TS 005: Empresas de transporte terrestre automotor especializado, empresas operadoras de chivas y otros vehículos automotores que presten servicio de transporte turístico. Requisitos de sostenibilidad, 2009.
- Norma Técnica Sectorial Colombiana NTS – TS 006-2: Sedes para eventos, congresos, ferias y convenciones. Requisitos de sostenibilidad, 2012. (Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, 2011)

Se hace necesario entonces, adquirir el certificado de Calidad Turística, que es la herramienta que sirve para promocionar y otorgarle el reconocimiento necesario a los prestadores de servicios turísticos, y cuyo objetivo *“consiste en crear una cultura de la excelencia en la prestación de los servicios turísticos a los consumidores”*. (SINAP, 2014)

4.1.3 COMFAMILIAR RISARALDA Y EL SERVICIO DE TRANSPORTE

Comfamiliar Risaralda nació con el decreto 118 del 21 de junio de 1957 en el cual se establecieron los argumentos por los cuales el gobierno colombiano consideraba de vital importancia atender las necesidades de las clases menos favorecidas económicamente. En Pereira, la vida comercial e industrial estaba en plena etapa de desarrollo y así mismo se presentaban carencias de servicios esenciales en la

comunidad. En medio de este panorama, el 29 de agosto de 1957, nació la Caja de Compensación Familiar de Risaralda.

En un principio solo se ocupaba de la administración y redistribución de los aportes de las empresas afiliadas, mediante el subsidio familiar. Después se inició la prestación de servicios sociales y con esto el camino para brindar los mejores beneficios a las empresas, afiliados y a sus familias. (Comfamiliar Risaralda, 2013)

En el año 1982, en el mes de junio se dio la apertura al Parque Recreacional ubicado en la comunidad de Galicia en la ciudad de Pereira, que se convirtió en el más importante de la región.

En el año 2014 se adquiere la primera chiva temática de la empresa para brindar servicios de transporte a turistas del parque, ampliar el portafolio de servicios, aumentar la cobertura hacia todos los municipios del departamento, y más adelante obtener más vehículos para extender los servicios a ofrecer y las rutas a desarrollar.

4.2 MARCO CONCEPTUAL

Para el desarrollo del proyecto es necesario definir los conceptos centrales que surgen en el proceso, tales como:

- Norma Técnica: Documento establecido por consenso y aprobado por un organismo reconocido, que suministra, para uso común y repetido, reglas, directrices y características para las actividades o sus resultados, encaminados al logro del grado óptimo de orden en un contexto dado. Las normas técnicas se deben basar en los resultados consolidados de la ciencia, la tecnología y la experiencia y sus objetivos deben ser los beneficios óptimos para la comunidad. (Ministro de desarrollo económico, agricultura y salud, 1993)
- Organismo Nacional de Normalización: Entidad reconocida por el Gobierno Nacional cuya función principal es la elaboración, adopción y publicación de las normas técnicas nacionales y la adopción como tales de las normas elaboradas por otros entes. El Instituto Colombiano de Normas Técnicas, Icontec, continuará siendo el Organismo Nacional de Normalización. (Ministro de desarrollo económico, agricultura y salud, 1993)
- Unidad Sectorial de Normalización: Aquellas reconocidas por el Organismo Nacional de Normalización, de acuerdo con las directrices fijadas por el Consejo Nacional de Normas y Calidades, las cuales tienen como función la preparación de normas propias de un sector, dentro de los lineamientos internacionales establecidos para esta actividad, con la posibilidad de ser sometidas, ante el Organismo Nacional de Normalización, al proceso de adopción y publicación de Normas Técnicas Colombianas. (Ministro de desarrollo económico, agricultura y salud, 1993)
- Norma Técnica Sectorial: Reglas, directrices y características para las actividades o sus resultados, encaminados al logro del grado óptimo de orden

en un contexto dado; específicas de un sector. (Diccionario de la Lengua Española, 2015)

- Certificación: Procedimiento mediante el cual una tercera parte de la constancia por escrito o por medio de un sello de conformidad de que un producto, un proceso o un servicio cumple los requisitos especificados en el reglamento. (Ministerio de desarrollo económico, agricultura y salud, 1993)
- Sostenibilidad: Enfoque de desarrollo que se fundamenta en una visión de largo plazo y en la armonización entre crecimiento y conservación. Incluye las tres dimensiones como son lo sociocultural, lo económico y lo ambiental. (Ministerio de Comercio, Industria y Turismo; Icontec; Universidad Externado de Colombia, 2009)
- Impacto ambiental. Cualquier cambio en el medio ambiente, ya sea adverso o beneficioso, como resultado total o parcial de los aspectos ambientales de las ETRATU. (Adaptada de: NTC-ISO 14001) (Ministerio de Comercio, Industria y Turismo; Icontec; Universidad Externado de Colombia, 2009)
- Impacto socio-cultural. Efecto positivo o negativo que produce una determinada acción humana sobre las tradiciones, costumbres y formas de vida de las comunidades y sitios de interés histórico y cultural de una zona o región determinada, dicho impacto puede ser positivo o negativo. (Ministerio de Comercio, Industria y Turismo; Icontec; Universidad Externado de Colombia, 2009)
- Impacto económico. Efecto positivo o negativo que produce el desarrollo de actividades económicas en un grupo determinado. (Ministerio de Comercio, Industria y Turismo; Icontec; Universidad Externado de Colombia, 2009)
- Turismo Sostenible: Es el que toma en cuenta las necesidades de los turistas actuales y de las comunidades receptoras, mientras protege y promueve oportunidades para el futuro. Su propósito es liderar el manejo de todos los recursos de tal manera que las necesidades económicas, sociales y estéticas se puedan cumplir, mientras se mantiene la integridad cultural, los procesos esenciales ecológicos, la diversidad biológica y soporta los sistemas de vida. (Ministerio de Comercio, Industria y Turismo; Icontec; Universidad Externado de Colombia, 2009)
- Servicio público de transporte terrestre automotor especial. Es aquel que se presta bajo la responsabilidad de una empresa de transporte legalmente constituida y debidamente habilitada en esta modalidad, a un grupo específico de personas ya sean estudiantes, asalariados, turistas, prestadores de servicios turísticos o particulares, que requieren de un servicio expreso. (Ministerio de Comercio, Industria y Turismo; Icontec; Universidad Externado de Colombia, 2009)

4.3 MARCO NORMATIVO

Este proyecto se realizó bajo las normas de legislación correspondientes, como la Ley 300 de 1996 por la cual se expide la Ley General de Turismo, y tiene su modificación en la Ley 1558 del 2012.

También por el decreto 2269 de 1996 por el cual se organiza el Sistema Nacional de Normalización, Certificación y Metrología.

La resolución 0148 del 2015 que modifica la resolución 2804 del 2014 por la cual se reglamenta el cumplimiento de las normas técnicas de calidad expedidas por las Unidades Sectoriales de Normalización sobre Sostenibilidad turística.

Y como principal normatividad y la base del trabajo, la Norma Técnica Sectorial Colombiana de Sostenibilidad NTS – TS 005 del 2009, para empresas de transporte terrestre automotor especializado, empresas operadoras de chivas y otros vehículos automotores que presten servicio de transporte turístico. Requisitos de sostenibilidad.

4.3.1 RESOLUCIÓN 0148 DEL 2015

La resolución que se expidió en el año 2015, reglamenta el cumplimiento obligatorio de las normas técnicas de calidad expedidas por las Unidades Sectoriales de Normalización sobre Sostenibilidad Turística, sin obligar la presentación del certificado de calidad turística para la renovación o inscripción del Registro Nacional de Turismo diciendo que:

“Los prestadores de servicios turísticos que dispongan de Normas Técnicas Sectoriales relacionadas con la sostenibilidad turística, para la actualización del Registro Nacional de Turismo, deberán demostrar, además de las obligaciones exigidas, el cumplimiento de los requisitos contemplados en la norma que le corresponda, previa auto evaluación documentada (declaración de primera parte), por parte del prestador. Lo anterior sin perjuicio de que el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo a través de la Dirección de Análisis Sectorial y Promoción del Viceministerio de Turismo pueda verificar en cualquier momento la veracidad de la información”. (Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, 2015)

En sus artículos resuelve las fechas y condiciones para que los prestadores de servicios turísticos inicien o sigan el proceso de implementación de las normas en sostenibilidad turística. En el caso de Comfamiliar Risaralda, el artículo que le compete para abarcar todos sus servicios es el número 5° que resuelve: *“A partir de la publicación de la presente resolución, los prestadores de servicios turísticos que deban implementar dos o más Normas Técnicas Sectoriales obligatorias, de*

conformidad con el artículo 1° de la presente resolución, tendrán un plazo de treinta y seis (36) meses para acreditar su cumplimiento". (Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, 2015)

Por lo anterior, Comfamiliar Risaralda debe cumplir con los requisitos mencionados en la norma de transporte turístico para poder inscribirse y obtener el Registro Nacional de Turismo.

4.3.2 REQUISITOS DE SOSTENIBILIDAD DE LA NTS-TS 005

La Norma Técnica Sectorial Colombiana NTS – TS 005, establece los requisitos de sostenibilidad en los aspectos ambientales, socioculturales y económicos que debe cumplir las empresas de transporte terrestre automotor especializado, las empresas operadoras de chivas y otros vehículos automotores que presten servicio de transporte turístico.

La norma exige el cumplimiento de los requisitos ambientales tales como: el uso eficiente del agua, el cuidado del patrimonio natural, el uso eficiente de la energía, el uso y manipulación de productos, la gestión de residuos, la emisión de gases, el manejo de la contaminación, etc.

Como requisitos socioculturales establece el cuidado del patrimonio cultural, los códigos de conducta y la prevención del comercio y la explotación sexual con menores de edad.

Hace parte de los requisitos económicos a la contratación y generación de empleos, las capacitaciones a las comunidades locales y los beneficios directos de esas comunidades.

La elaboración de la esta norma se puso a consideración de representantes de la industria turística, delegados del gobierno, la academia, usuarios y asesores, empresas de transporte, agencias de viajes, oficinas de turismo, gremios turísticos, entre otros que garantizaron la participación y planeación efectiva de la norma.

Esta norma implica realizar un diagnóstico previo de la documentación que posee la empresa, y que es conveniente con los requisitos que exige; luego se debe desarrollar todos los formatos, programas, registros, instructivos, políticas y demás que se requieren para el total cumplimiento de ella.

5. ESTRUCTURA DE LA UNIDAD DE ANÁLISIS

El proceso de implementación de la NTS -TS 005 en el Centro Recreacional y Vacacional Comfamiliar Galicia se desarrolló en tres fases así: La primera correspondió a un diagnóstico del estado del servicio de transporte turístico en cuanto a la norma y los ámbitos de sostenibilidad, la segunda fase hace énfasis en el análisis y verificación de los requisitos ambientales, socioculturales y económicos, y la tercera fase se refiere a todo el proceso de documentación pertinente para la posterior certificación.

Cuadro1. Objetivo – Fase.

Objetivo	Fase
1. Diagnosticar el estado actual del servicio de transporte en los ámbitos de sostenibilidad de la Norma NTS-TS 005.	Diagnóstico
2. Evaluar el estado de cumplimiento de los requisitos ambientales, sociales y económicos que establece la norma NTS-TS 005.	Análisis y Evaluación
3. Realizar toda la documentación de los procesos del servicio de transporte en la empresa y que la norma establece como requisitos, para la posterior implementación.	Documentación

Fuente: El autor.

5.1 DISEÑO METODOLÓGICO

Fase 1: Diagnóstico: En esta fase se revisaron los documentos con que la empresa contaba, en cuanto al servicio de transporte y a los requisitos de sostenibilidad de la norma. Por medio de la lista de chequeo, se visualizaron los aspectos en los que estaba cumpliendo, y aquellos en los que se debía enfocar más. Esto con el fin de evidenciar el diagnóstico donde se reconociera el estado de cumplimiento del servicio de transporte turístico.

Cuadro 2. Diseño Metodológico Fase 1.

Actividad	Técnica	Herramienta	Resultado Esperado
Sensibilización de las personas involucradas en el	Reunión	Elementos audiovisuales	Conocimiento del proceso de documentación

proceso			por parte de los involucrados
Delimitación del alcance de la norma	Entrevista	Guía de entrevista	Selección de vehículos a incluir en el alcance de la norma
Verificación del estado del servicio de transporte	Inspección, entrevistas a funcionarios, revisión documental	Documentos, guía de entrevista, libreta de apuntes.	Caracterización del servicio
Revisión de todos los documentos relacionados con el servicio de transporte	Revisión Documental	Documentos digitales o en físico como: Políticas, planes, informes, matrices, estructuras, bibliografía.	Identificación de documentos faltantes de acuerdo con la norma
Valoración del estado de cumplimiento de la norma por parte del servicio	Entrevistas, revisión documental	Lista de Chequeo NTS- TS 005 (Cumple - No Cumple)	Diagnóstico del cumplimiento de los requisitos y delimitación de puntos críticos

Fuente: El autor.

Fase 2: Análisis y Evaluación: Corresponde a la evaluación de los requisitos ambientales, sociales y económicos que establece la norma NTS-TS 005, para lo cual fue necesario realizar la valoración de aspectos e impactos de las actividades del servicio. Las actividades seleccionadas que más alto impacto tienen sobre el medio y la sociedad; sirvieron como base para la realización de los programas de sostenibilidad.

Cuadro 3. Diseño Metodológico Fase 2.

Actividad	Técnica	Herramienta	Resultado Esperado
Evaluación de los	Observación,	Matriz de	Identificación de

impactos ambientales, socioculturales y económicos	revisión documental y entrevistas	evaluación de aspectos e impactos ambientales	actividades con mayor impacto negativo.
Detección de las actividades con más alto impacto ambiental, sociocultural y económico	Evaluación de impactos	Matriz de evaluación de aspectos e impactos ambientales	Priorización de impactos
Revisión de requisitos legales aplicables a la norma.	Revisión Documental	Matriz de Requisitos Legales	Cumplimiento de la norma en cuanto a requisitos legales

Fuente: El autor.

Fase 3: Documentación: La última fase consistió en la elaboración de los documentos pertinentes que la norma exige para poner en marcha los procesos, implementar el Manual de Sostenibilidad y obtener la certificación.

Cuadro 4. Diseño Metodológico Fase 3.

Actividad	Técnica	Herramienta	Resultado Esperado
Elaboración de los documentos necesarios	Elaboración de documentos	Programas, formatos, registros, instructivos, etc.	Cumplimiento los requisitos de la NTS-TS 005.
Comunicación de resultados	Presentación de información	Diapositivas, imágenes, textos, informes, entre otros.	Evidenciar el proceso realizado.

Fuente: El autor.

CAPÍTULO II: RESULTADOS

6. RESULTADOS

6.1 DIAGNÓSTICO

6.1.1 SENSIBILIZACIÓN

Al iniciar la práctica empresarial, se realizó una reunión de sensibilización en la que asistió el equipo de mejoramiento continuo, la directora del proyecto, y un representante de la empresa de Transportes Santana Triangulo del Café S.A.S.

Esta empresa hizo parte del proceso en un principio, ya que es un proveedor crucial en el servicio de transporte de Comfamiliar Risaralda. Sin embargo, los servicios que le brinda a la entidad, no corresponden a servicios turísticos, sino que están enmarcados en temáticas culturales, deportivas, artísticas, de salud, y demás.

Por ende, el proceso no se realizó con la mencionada empresa, y se limitó a trabajar exclusivamente con la chiva temática.

El motivo de la reunión era concientizar a las personas involucradas en el proceso, de todo el tema de la sostenibilidad y su labor en el turismo; así como también de la norma NTS-TS 005, su aplicación y los requisitos ambientales, socioculturales y económicos con los que cuenta.

6.1.2 DEFINICIÓN DEL ALCANCE DE LA NORMA

La Caja de Compensación, Comfamiliar Risaralda tiene a su disposición varios tipos de transportes terrestres como motos, camiones, busetas, camionetas, carros, e incluso ambulancias; los cuales se encargan de mejorar la prestación de los diferentes servicios que abarca La Caja. Así mismo, a partir del segundo semestre del año 2014, cuenta con el servicio de transporte turístico en la ciudad de Pereira, caracterizado por una chiva temática.

Según lo anterior, la norma se delimitó a incluir a los transportes que tuviesen alguna relación con la prestación de servicios turísticos, en la cual solo se incluyó a la nueva chiva temática que opera en el Centro Recreacional y Vacacional Comfamiliar Galicia.

Igualmente, se definió hasta qué punto llegaría el proceso de documentación de la norma, consistiendo en el desarrollo y creación de los documentos faltantes en la empresa, y de evidenciar los ya existentes, logrando así generar todos los soportes necesarios para el cumplimiento de la norma.

Luego de realizado este proceso, a la organización le corresponde la implementación y la posterior certificación (opcional) de las normas mencionadas.

Las características de la norma documentada se reflejan a continuación:

Cuadro 5. Características proceso.

Norma	Proceso	Lugar	Responsable
NTS-TS 005: Empresas de Transporte Terrestre Automotor Especializado	Servicio de Transporte Turístico (Chiva Temática)	Centro Recreativo y Vacacional Comfamiliar Galicia	Administrador Centro Recreativo – Coordinador Eventos

Fuente: El autor.

6.1.3 SERVICIO DE TRANSPORTE TURÍSTICO COMFAMILIAR RISARALDA

El servicio de transporte turístico en el Centro Recreativo y Vacacional Comfamiliar Galicia (CRVCG), perteneciente a la Caja de Compensación Familiar de Risaralda, corresponde específicamente a la adquisición de una chiva temática en el año 2014. Tal vehículo se adecuó tanto con las características de una chiva colombiana, como con la tecnología de punta de la marca “International”; con el fin de ampliar el portafolio de servicios de La Caja y generar mayor cobertura hacia los diferentes municipios del departamento de Risaralda.

Imagen 1. Chiva Temática Comfamiliar Risaralda.



Fuente: Comfamiliar Risaralda.

Al momento de conocer el vehículo y el servicio que se prestaba, se evidenciaron algunas fallas en el funcionamiento del vehículo tales como: problemas con la rampa para discapacitados, silla para subir pasajeros muy pesada para el conductor, no presencia de silla para el conductor, falta de cinturón de seguridad del

conductor, rendijas en las entradas laterales del vehículo que posibilitan caídas en los pasajeros, faltante de llanta de repuesto, entre otras fallas.

Sin embargo, luego de identificados los problemas mencionados anteriormente, el administrador del Centro Recreativo en Comfamiliar Galicia, como responsable del servicio de transporte turístico; inició todo el proceso de gestión de las adecuaciones del vehículo, para su mejoramiento, y el cumplimiento de los requisitos legales aplicables al mismo.

Imagen 2. Chiva Temática Comfamiliar Risaralda.



Fuente: Comfamiliar Risaralda.

Inicialmente, el vehículo fue destinado para realizar recorridos dentro del CRVCG, con los turistas del mismo, y sin ningún costo; pero posteriormente, ha sido utilizado para la realización de eventos, e igualmente, se plantea la posibilidad de realizar city tours o recorridos hacia los municipios de Risaralda.

Más adelante, se visualiza la posibilidad de la compra de otra chiva temática, dependiendo del auge, la demanda y el incremento de las ventas que tenga la primera.

Según las inspecciones realizadas al parque, las entrevistas a los funcionarios como el conductor del vehículo y el administrador del parque, y las revisiones documentales de determinado proceso; se logró caracterizar el servicio, identificando la ausencia de documentos, registros, formatos, códigos, y principalmente el proceso (diagrama de flujo) del servicio.

Los documentos existentes correspondían a la compra de la chiva, los contratos con los proveedores, las facturas de compra por adecuaciones, y así mismo, los manuales de funcionamiento del vehículo.

Por tal razón, se logró evidenciar desde el principio, todos los documentos faltantes para el cumplimiento del 100% de los requisitos de la NTS-TS 005.

Sin embargo, para el inicio de las actividades del proceso de documentación, era necesario desarrollar el procedimiento que correspondía al servicio de transporte turístico en el Parque Comfamiliar Galicia, en él, se debe reflejar paso por paso, todas las acciones que se realizan desde el inicio de la prestación del servicio, hasta su final. Así mismo, debe contemplar el encargado de realizar cada actividad y estar en orden cronológico.

Imagen 3. Procedimiento Servicio de Transporte

 <i>Comfamiliar</i>	PROCEDIMIENTO	VERSION: 0
		CODIGO: 2-PR-109
Transporte Turístico		FECHA: 16/Apr/2015

0. LISTA DE VERSIONES

VERSION	FECHA	RAZON DE LA ACTUALIZACION
---------	-------	---------------------------

1. Objetivo

Brindar el servicio de transporte turístico por medio de una chiva temática para ampliar el portafolio de servicios.

2. Alcance

Comprende todas las actividades del servicio de transporte de la chiva temática, desde la solicitud del servicio hasta la el mantenimiento de la misma para posteriores recorridos.

3. DEFINICIONES

3.1CHIVA

Vehículo con carrocería de madera, desprovisto de puertas y cuya silletería está compuesta por bancas transversales, también denominada bus escalera.

3.2PRESTADOR DE SERVICIO TURÍSTICOS

Toda persona natural o jurídica que habitualmente proporcione, intermedie o contrate directa o indirectamente con el turista, la prestación de los servicios a que se refiere esta ley y que se encuentre inscrito en el Registro Nacional de Turismo.

4. CONDICIONES GENERALES

4.1CÓDIGO DE CONDUCTA

Documento que define el comportamiento que deben cumplir tanto los usuarios como el conductor del vehículo en el momento del viaje y durante la estadía en el destino visitado.

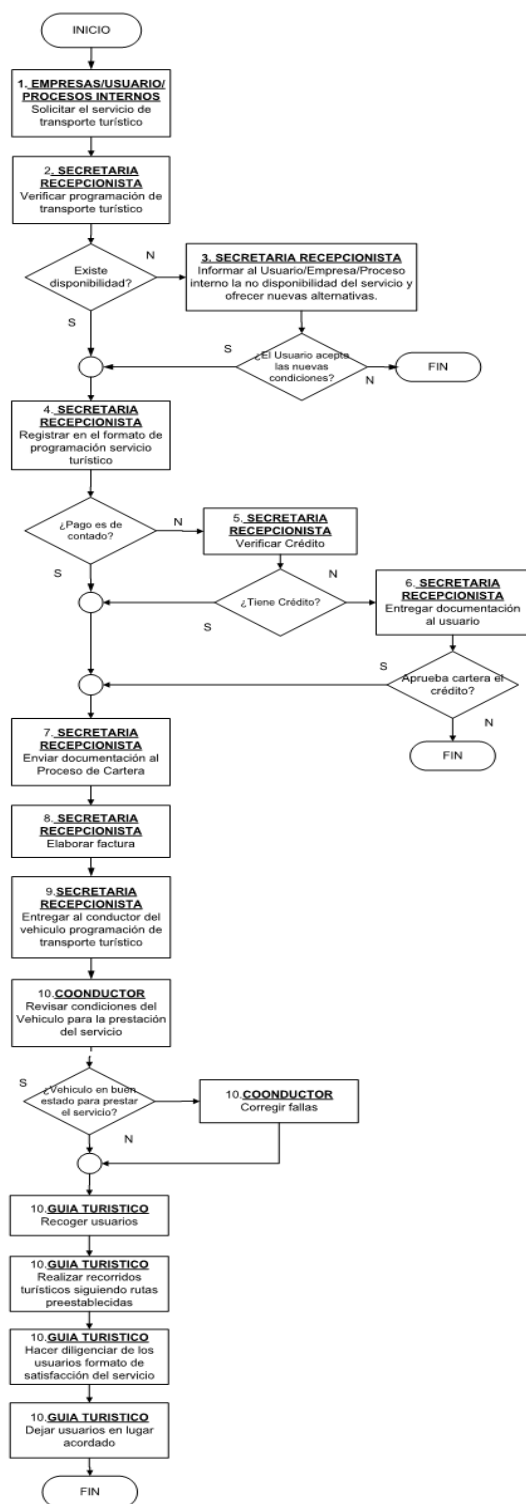
4.2 CÓDIGO DE CONDUCTA SERVICIO DE TRANSPORTE TURÍSTICOS

El código de conducta para el servicio de transporte turístico se visualiza a través del documento 2-OD-090 "Código de conducta Servicio de Transporte Turístico"

5. DOCUMENTOS RELACIONADOS

[2-OD-090 Código de conducta Servicio de Transporte Turístico](#)

6. DESARROLLO



Fuente: Aplicative Isolución, Comfamiliar Risaralda.

6.1.4 REVISIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN EXISTENTE

El Sistema de Gestión para la Sostenibilidad contemplado en la Norma Técnica Sectorial 005, se encuentra dentro de los parámetros del Sistema de Gestión de Calidad según la Norma Técnica ISO 9001, en la cual, Comfamiliar Risaralda ha sido certificado desde el año 2006.

Por tal razón, la entidad ya contaba con algunos documentos y procedimientos generales, publicados en la plataforma virtual “ISOLUCION”, allí se encuentran todos los documentos de cada uno de los procesos y áreas de la organización; por medio del listado maestro de documentos, es posible visualizar tales documentos.

Estos, servían de soporte para el cumplimiento de algunos requisitos de la norma, necesitando unas pequeñas modificaciones para incluir en el Sistema de Gestión para la Sostenibilidad inmerso en el Manual de Sostenibilidad.

Los documentos hallados se relacionan en la siguiente tabla, caracterizando el nombre, el código y el lugar en el que se encuentran:

Cuadro 6. Documentos Hallados.

No.	Documento	Código	Ubicación
1	Requisitos legales Centro Recreativo y Vacacional	2-PC-019	Isolución
2	Requisitos Legales Ambientales	1-PC-011	Isolución
3	Requisitos Legales Área Cultural	2-PC-035	Isolución
4	Requisitos Legales de Contabilidad	1-PC-032	Isolución
5	Requisitos Legales Costos e Impuestos	1-PC-039	Isolución
6	Requisitos Legales Gestión Humana	1-PC-009	Isolución
7	Asesoría y Control de Documentos Legales y Reglamentarios	1-PR-070	Isolución
8	Realización de Visitas de Control y Seguimiento	1-PR-065	Isolución
9	Auditorías de Calidad	1-PR-057	Isolución
10	Elaboración y Control de Documentos	1-PR-060	Isolución
11	Acciones Correctivas, preventivas y de Mejora	1-PR-061	Isolución
12	Identificación de Impactos y Riesgos	1-PR-087	Isolución
13	Plan de Manejo Ambiental “Quebrada La Morenita”	1-OD-079	Isolución
14	Manejo y Control de Residuos	1-PR-091	Isolución
15	Manejo Recurso Aire	1-PR-098	Isolución
16	Reglamento Interno de Trabajo		Isolución
17	Selección de Personal	1-PR-062	Isolución
18	Requisitos del Cliente Interno	1-RQ-004	Isolución
19	La Voz del Cliente	0-PR-007	Isolución

20	Plan de Emergencia y Contingencia Comfamiliar Risaralda	1-OD-041	Isolución
----	--	----------	-----------

Fuente: El autor.

Luego de analizar cada uno de los documentos encontrados, se determinaron los requisitos en los que cumplía parcial o totalmente el servicio de transporte, reconociendo aquellos a los cuales se les debían generar cambios. Entre los cuales se encuentran:

- Requisitos Legales Centro Recreativo y Vacacional
- Requisitos Legales Ambientales
- Requisitos Legales Socioculturales

Así mismo, algunas actividades del manual se incluyeron en los procedimientos de la organización como parte del cumplimiento de los requisitos, teniendo en cuenta la existencia de ellos como parte del Sistema de Gestión de Calidad. Entre los cuales se mencionan los siguientes:

- Asesoría y Control de Documentos Legales y Reglamentarios.
- Realización de Visitas de Control y Seguimiento.
- Auditorías de Calidad.
- Elaboración y Control de Documentos.
- Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora.
- Reglamento Interno de Trabajo.
- Requisitos del Cliente Interno.
- La Voz del Cliente.

6.1.5 VALORACIÓN DEL ESTADO DE CUMPLIMIENTO DE LA NTS-TS 005

Para determinar cómo se encontraba el servicio de transporte turístico en cuanto a la Norma Técnica a documentar, se realizó una lista de chequeo, por medio de entrevistas a los funcionarios y la revisión documental mencionada anteriormente.

En ella se registra el código de la norma, el requisito específico, el debe de la norma, y si cumple o no con tal requisito.

Cuadro 7. Lista de Chequeo Diagnóstico Inicial.

CÓDIGO	REQUISITO	DEBE	CUMPLE	NO CUMPLE
4.1	REQUISITOS GENERALES DE SOSTENIBILIDAD			
4.1.1	Requisitos legales	Las ETRATU deben establecer un procedimiento que les permita: a) Identificar, conocer y cumplir la legislación vigente que le es aplicable en los aspectos turísticos, de transporte especial, ambiental, sociocultural, económico y laboral.	X	

		b) Establecer mecanismos para identificar de manera oportuna los cambios que se produzcan en dicha legislación.	X	
		c) Definir mecanismos para cumplir con la legislación identificada de manera oportuna.	X	
		d) Hacer seguimiento periódico al cumplimiento de ésta legislación vigente.	X	
		e) Denunciar ante las autoridades competentes irregularidades en el cumplimiento de la legislación vigente, especialmente aquellas que atenten contra el patrimonio cultural y natural, así como la integridad social.	X	
4.1.2	Sistema de gestión para la sostenibilidad	Las ETRATU deben implementar un sistema de gestión para la sostenibilidad que garantice el cumplimiento de los requisitos establecidos en esta norma, manteniendo los registros y evidencias pertinentes.		X
4.1.2.1	Política de sostenibilidad	a) Las ETRATU deben definir una política de sostenibilidad, en la que establezcan su compromiso con los aspectos ambientales, socioculturales y económicos generados por sus actividades, productos o servicios. Esta política debe estar documentada.		X
		b) La dirección de las ETRATU debe expresar su compromiso y velar por el cumplimiento de la política de sostenibilidad		X
		c) A partir de la política de sostenibilidad se deben establecer objetivos y metas cuantificables, alcanzables y medibles, los cuales deben ser revisados periódicamente.		X
		d) La política de sostenibilidad de las ETRATU debe estar disponible y darse a conocer al usuario y al público en general.		X
4.1.2.2	Programas de gestión para la sostenibilidad	a) Identificar las actividades, productos y servicios que tienen y puedan tener impactos ambientales, socioculturales y económicos.		X
		b) Realizar una evaluación de impactos que permita determinar las prioridades de actuación e incluya consideraciones ambientales, socioculturales y económicas.		X
		c) Con base en la priorización, definir un programa para minimizar los impactos ambientales, socioculturales y económicos negativos, y mantener y optimizar los impactos positivos.		X
		Este programa debe incluir los responsables, recursos, actividades e indicadores para su logro y seguimiento y debe ser consistente con la política de sostenibilidad.		X

4.1.2.3	Monitoreo y seguimiento	Las ETRATU deben establecer y mantener procedimientos documentados para realizar el monitoreo y el seguimiento de los programas de gestión para la sostenibilidad así como de los objetivos y metas planteados para el cumplimiento de la política.	X	
4.1.2.4	Gestión de proveedores	a) Identificar los bienes y servicios que adquiere ó contrata para la prestación de su servicio y establecer criterios de compra que incluyan consideraciones ambientales, socioculturales y económicas, de acuerdo con la disponibilidad del mercado.		X
		b) Dar prioridad a los proveedores que demuestren su compromiso con el desarrollo sostenible.		X
		c) Verificar la idoneidad y legalidad de los proveedores que contrata.	X	
4.1.2.5	Autoridad y responsabilidad	a) La dirección de la ETRATU debe asegurar la implementación y mantenimiento del sistema de gestión para la sostenibilidad.		X
		b) La dirección de la ETRATU debe definir la responsabilidad y autoridad de las personas involucradas en el cumplimiento de esta norma.		X
4.1.2.6	Información y capacitación	a) Informar sobre su política y programas de sostenibilidad a sus proveedores, vinculados y demás empresas, con las cuales tenga relación comercial.		X
		b) Diseñar implementar y mantener una estrategia para informar y promover entre proveedores, vinculados, empleados y en la comunidad, comportamientos responsables con el desarrollo sostenible.		X
		c) Contar con la información para los clientes, de acuerdo con lo exigido por esta norma, en mínimo dos idiomas.		X
		d) Contar con un programa de capacitación y motivación en sostenibilidad dirigido a los empleados, vinculados y demás personal contratado , que permita el conocimiento del sistema de gestión, el cumplimiento de los criterios de esta norma y el mejoramiento de sus competencias; se deben mantener registros de las actividades de capacitación.		X
		e) Contar con un programa de capacitación en sostenibilidad diseñado específicamente para los conductores y auxiliar de servicio a bordo; cuando aplique.		X
		f) Capacitar a los empleados y demás personal vinculado en la prestación del servicio de transporte turístico terrestre automotor sobre la política de sostenibilidad.		X

		g) Informar a sus clientes sobre los comportamientos ambientales, socioculturales y económicos responsables que deben guardar en los itinerarios y destinos turísticos que visita.		X
		h) Brindar información a los empleados, vinculados y clientes sobre la posibilidad de participar en actividades sostenibles		X
		i) Diseñar o utilizar la publicidad de los productos y servicios que ofrece, de tal manera que no impacte negativamente el patrimonio natural y cultural.		X
4.1.2.7	Documentación	La documentación para el cumplimiento de esta norma debe incluir: a) Declaraciones documentadas de una política, los objetivos, programas y metas de sostenibilidad		X
		b) Los procedimientos documentados requeridos en esta norma.		X
		c) Los documentos vigentes deben estar identificados y disponibles.		X
		d) La implementación de un mecanismo que facilite el control de los documentos vigentes		X
4.1.2.8	Mejora Continua	a) Las ETRATU deben adelantar continuamente acciones y estrategias encaminadas al mantenimiento y mejoramiento de su gestión en el ámbito de la sostenibilidad.		X
		b) Semestralmente se deben registrar los logros obtenidos y las acciones de mejora por alcanzar, de acuerdo con el programa de gestión para la sostenibilidad.		X
4.2	REQUISITOS ESPECÍFICOS DE SOSTENIBILIDAD			
4.2.1	Requisitos Ambientales			
4.2.1.1	Patrimonio Natural	a) Informar a sus clientes acerca de la normatividad legal vigente y el régimen sancionatorio en los destinos que opera, para evitar el tráfico ilegal de especies de flora y fauna.		X
		b) Liderar, apoyar o promover con las organizaciones y entidades competentes, campañas enfocadas a la prevención y denuncia frente al tráfico ilícito de flora y fauna, teniendo en cuenta la reglamentación vigente.		X
		c) Liderar, apoyar o promover el desarrollo de iniciativas de carácter ambiental.	X	
4.2.1.2	Uso Eficiente del agua	En las instalaciones administrativas, operativas ó ambas de la empresa y en el parque automotor, las ETRATU deben establecer, implementar y mantener un programa que incluya: a) Registro y monitoreo del consumo de agua periódico y establecimiento de		X

		metas de manejo eficiente del recurso.		
		b) Mantenimiento preventivo, para todos los equipos e instalaciones hidráulicas y sanitarias.		X
		c) Plan de ahorro y uso eficiente del agua.		X
4.2.1.3	Uso Eficiente de la energía	En las instalaciones administrativas, operativas ó ambas de la empresa y en el parque automotor, las ETRATU deben establecer, implementar y mantener un programa que incluya como mínimo: a) Registro de los consumos totales de energía y establecimiento de metas de manejo eficiente del recurso.		X
		b) Mantenimiento preventivo, para todos los equipos e instalaciones de las fuentes de energía.		X
		c) Planes de manejo en el uso eficiente de la energía.		X
		d) Estimulo del uso y establecimiento de fuentes no convencionales de energía.		X
4.2.1.4	Uso y manipulación de productos	En las instalaciones administrativas, operativas ó ambas de la empresa y en el parque automotor, las ETRATU deben: a) Evitar el uso y vertimiento de sustancias toxicas contaminantes y establecer e implementar un programa que permita el manejo adecuado de tales sustancias, identificando aquellas que generan un impacto significativo sobre el medio ambiente.		X
		b) Llevar un registro del consumo de productos e insumos empleados.		X
		c) Definir un programa para la minimización y manejo de los productos químicos.		X
		d) Emplear productos de limpieza que tengan tensoactivos biodegradables o que cumplan con la NTC 5131 u otros criterios ambientales equivalentes.		X
		e) Promover el uso del papel con un porcentaje de contenido de material reciclado de acuerdo con la disponibilidad del mercado.		X
		f) Minimizar el consumo del papel en todas las áreas del establecimiento.		X
		g) Mantener copias actualizadas de las hojas de seguridad de cada uno de los productos químicos empleados, en las cuales debe estar indicada al menos la siguiente información: composición del producto, e instrucciones de manejo seguro del producto, transporte, almacenamiento, forma de disposición final y manejo en caso de ingestión, derrame o de emergencia.		X

		La información de las hojas de seguridad debe ser divulgada y estar disponible para consulta del personal relacionado con el manejo de estos productos.		X
4.2.1.5	Gestión de Residuos	En las instalaciones administrativas, operativas ó ambas de la empresa y en el parque automotor, las ETRATU deben establecer, implementar y mantener un programa que incluya como mínimo: a) Registros de la cantidad mensual y tipo de residuos que genera.		X
		b) Manejo integral de residuos que incluya al menos los siguientes principios: clasificar, reutilizar, reciclar y disponer adecuadamente los mismos.		X
		c) El manejo de residuos peligrosos dentro del cual se deben considerar: lubricantes y combustibles de mantenimiento de equipos, baterías y sus componentes, pinturas, disolventes y sus recipientes, agentes refrigerantes de los aires acondicionados, sistemas de refrigeración del vehículo y de los sistemas de protección contra incendios, productos químicos, toner, y otros considerados en la legislación vigente.		X
		d) Cuando la disposición final se realice a través de un tercero seleccionar el que garantice la apropiada disposición de acuerdo a la normatividad vigente.		X
4.2.1.6	Gestión de emisión de gases efecto invernadero	Las ETRATU deben establecer, implementar y mantener un programa a mediano y largo plazo que tenga como objetivo reducir las emisiones de Gases Efecto Invernadero. El programa debe incluir como mínimo metas de reducción y plazos de cumplimiento, así como: a) Registro y control mensual de los combustibles utilizados, de los costos y el consumo respecto a los desplazamientos generados por el parque automotor.		X
		b) Mantenimiento preventivo en el parque automotor, para evitar pérdidas de eficiencia en el combustible.		X
		c) Definición de mecanismos que permitan un uso eficiente del combustible en el parque automotor		X
4.2.1.7	Gestión de emisión de Sustancias Agotadoras de la Capa de Ozono, SAO	Las ETRATU deben establecer, implementar y mantener un programa a mediano y largo plazo que tenga como objetivo reducir las emisiones de sustancias agotadoras de la capa de ozono. El programa debe tener en cuenta como mínimo metas de reducción y plazos de cumplimiento, así como:		X
		a) Registro de los equipos de aire acondicionado y refrigeración que se utilicen teniendo en cuenta: cantidad, potencia, tipo y carga de gas refrigerante en gramos o kilos.		X

		b) Registros de los equipos de extinción e incendio con HCFC-123 que se utilicen teniendo en cuenta cantidad y carga de agente extintor en gramos y kilos.		X
		c) Un mecanismo que permita implementar un mantenimiento preventivo que lleve al control de la emisión de SAO en los equipos, aplicado por técnicos certificados, mínimo cada seis meses, que incluya: tipo de mantenimiento, carga de gas refrigerante o agente extintor utilizado, cantidad de gas recuperado y datos de identificación del técnico.		X
4.2.1.8	Manejo de la contaminación atmosférica, auditiva y visual	En las instalaciones administrativas, operativas ó ambas de la empresa y en el parque automotor, Las ETRATU deben establecer, implementar y mantener un programa para promover el control y la disminución de la contaminación atmosférica, auditiva y visual, de acuerdo con la legislación vigente.		X
4.2.1.9	Manejo de otros impactos ambientales	En las instalaciones administrativas, operativas ó ambas de la empresa y en el parque automotor, las ETRATU deben, cuando aplique, establecer, implementar y mantener un programa que incluya acciones y mecanismos que permitan la identificación, control y evaluación para la minimización de otros impactos ambientales negativos y la optimización de aquellos positivos que las distintas actividades estén generando.		X
4.2.2	Requisitos socioculturales			
4.2.2.1	Códigos de conducta	Las ETRATU deben diseñar y dar a conocer un código de conducta aplicable en el momento del viaje y durante la estadía en el destino visitado, dirigido a los conductores, auxiliares y usuarios de los servicios que presta.		X
4.2.2.2	Patrimonio Cultural	a) Adelantar acciones que promuevan la conservación y adecuada gestión del patrimonio cultural		X
		b) Manejar de manera responsable y respetuosa la información acerca de los diferentes atractivos y actividades relacionadas con el patrimonio cultural de los destinos que visita.		X
		c) Liderar, apoyar o promover con las organizaciones y entidades competentes, acciones enfocadas a la prevención y denuncia frente al tráfico ilícito de bienes culturales, teniendo en cuenta la legislación vigente.		X
		d) Evitar la generación de impactos negativos en el patrimonio cultural de los destinos que visita.		X

		f) Promover con sus usuarios comportamientos responsables y respetuosos en los destinos que visita, especialmente en aquellos donde habiten comunidades locales ó minorías étnicas y en relación con el adecuado uso del patrimonio cultural.		X
4.2.2.3	Prevención contra la explotación y el comercio sexual con menores de edad relacionado con la actividad turística.	a) Denunciar la explotación laboral infantil.		X
		b) Liderar, apoyar o promover con las organizaciones y entidades competentes, acciones enfocadas a la prevención del comercio y explotación sexual y laboral con menores de edad, y denunciar los casos según la legislación vigente.		X
		c) Informar a sus proveedores sobre su compromiso para la prevención del comercio y explotación sexual con menores de edad a través del turismo.		X
		d) Contar con un programa de capacitación para la prevención del comercio sexual con menores de edad, conforme a la legislación vigente dirigido a empleados y demás personal vinculado.		X
4.2.3	Requisitos Económicos			
4.2.3.1	Contratación y generación de empleos	a) Contratar personas naturales o jurídicas, en condiciones justas y equitativas y de acuerdo con la legislación vigente.	X	
		b) Promover entre sus clientes la compra, el consumo de bienes y servicios producidos y comercializados por la comunidad local en los destinos que visita, de acuerdo con la disponibilidad del mercado, en condiciones justas y equitativas.	X	
		c) Abstenerse de contratar menores de edad.	X	
		d) Evitar la discriminación laboral de raza o género.	X	
4.2.3.2	Capacitación de las comunidades locales	Las ETRATU deben apoyar el desarrollo de programas de capacitación de la comunidad local en su área influencia.		X
4.2.3.3	Beneficios directos	Las ETRATU deben demostrar y promover una participación activa en las diferentes actividades sociales, recreativas o benéficas convocadas por organizaciones comunales o empresas locales del área de influencia de la empresa.		X
4.2.4	Otros Requisitos			
4.2.4.1	Satisfacción del cliente	Las ETRATU deben establecer, implementar y mantener un método para el registro, medición y seguimiento de la satisfacción del cliente que incluya quejas y reclamos.	X	

4.2.4.2	Seguridad	Las ETRATU deben establecer, implementar y mantener un programa que garantice la seguridad de los empleados y de los clientes y difunda las medidas de seguridad establecidas para los vehículos de transporte turístico terrestre automotor y en las instalaciones de la empresa.	X	
---------	-----------	--	---	--

Fuente: El autor.

6.2 ANÁLISIS Y EVALUACIÓN

6.2.1 EVALUACIÓN DE IMPACTOS AMBIENTALES, SOCIOCULTURALES Y ECONÓMICOS

En primera instancia, se realizó la identificación de los aspectos e impactos ambientales, partiendo de las actividades que se desarrollan dentro del proceso por medio de la matriz de identificación y valoración de aspectos ambientales (ver anexo 6), la cual permitió evidenciar aquellas actividades que generan mayor impacto ambiental en el servicio de transporte turístico.

Allí se reflejan las actividades basadas en el diagrama de flujo de los procesos documentados, los insumos o productos que utilizan para desarrollar dichas actividades, el documento que lo relaciona, el aspecto ambiental al que está ligada la actividad, y el impacto que genera la actividad.

Igualmente, es necesario identificar la situación de la actividad, es decir, si se realiza rutinaria, no rutinaria o potencialmente, el tipo de impacto, ya sea positivo o negativo; y los aspectos al que hace referencia el impacto, bien sea ambiental (agua, aire, suelo, fauna, flora y paisaje), sociocultural (tradiciones, costumbres, formas de vida y sitios de interés histórico) o económico (trabajador y comunidad). Así mismo, la matriz refleja la frecuencia con la que se realiza la actividad, la probabilidad de que el impacto ocurra, la cantidad de los productos necesarios, el nivel de peligro de los productos en el medio, la severidad del impacto, el alcance del mismo, si se queda en el lugar de operación o si trasciende los límites, la sensibilización con que cuenta el personal del servicio, y por último si cumple con toda la normatividad que le compete.

En el siguiente cuadro se evidencian los aspectos e impactos identificados ambientales producto de las actividades del servicio:

Cuadro 8. Resumen aspectos e impactos.

No.	Aspectos Identificados	Impactos Identificados
1	Consumo de energía eléctrica	Disminución del caudal ecológico y agotamiento de los recursos naturales
2	Generación de residuos sólidos	Contaminación del suelo

3	Manejo de sustancias químicas	Contaminación del suelo y agua
4	Consumo de agua	Agotamiento del recurso hídrico
5	Generación de residuos líquidos	Contaminación del agua
6	Consumo de Combustible	Emisiones atmosféricas
7	Emisiones atmosféricas	Contaminación del aire
8	Generación de ruido	Contaminación auditiva

Fuente: El autor.

6.2.2 DETERMINACIÓN DE ACTIVIDADES CON MAYOR IMPACTO

Con la matriz de identificación y valoración de aspectos e impactos, y las características mencionadas anteriormente, se obtiene un total cualitativo y cuantitativo que refleja los puntajes altos, medios y bajos con sus respectivos números. La cual arrojó los siguientes resultados:

Cuadro 9. Rangos Calificación Impactos.

NORMALES Y ANORMALES			
BAJO	< ó =	12	
MEDIO	ENTRE	13	26
ALTO	> ó =	27	

Cuadro 10. Resultados Calificación Impactos.

Actividad	Valor	Calificación
Recibir solicitud del servicio	12	Bajo
Verificar el programa	12	Bajo
Informar de no disponibilidad	12	Bajo
Registrar en formato de programación	12	Bajo
Verificar el crédito	12	Bajo
Entregar documentación al usuario	12	Bajo
Enviar documentación a cartera	12	Bajo
Elaborar factura	12	Bajo
Entregar programación al conductor	12	Bajo
Revisar las condiciones del vehículo	12	Bajo
Lavado del Vehículo	48	Alto
Corrección de fallas	16	Medio
Recolección de pasajeros	48	Alto
Traslado bajo rutas establecidas	48	Alto
Hacer diligenciar formato de satisfacción del cliente	12	Bajo
Dejar usuarios en lugar acordado	48	Alto

Fuente: El autor.

Con base en las calificaciones obtenidas por las actividades del servicio de transporte, se desarrolló el programa de gestión para la sostenibilidad, que corresponde a un plan de acción para minimizar los impactos ambientales altos y medios, y mantener los impactos ambientales bajos. (Ver anexo 1. Matrices de Sostenibilidad)

6.2.3 REVISIÓN DE REQUISITOS LEGALES APLICABLES

Se identificaron los requisitos legales aplicables al servicio de transporte turístico y al vehículo como tal, según los requerimientos de la norma técnica; a partir de las diferentes matrices existentes en Comfamiliar Risaralda.

La NTS-TS 005 exige evidenciar los requisitos legales ambientales, socioculturales, económicos, laborales, de turismo y de transporte. Por tal razón, se sugirieron modificaciones a las matrices existentes, y se diseñó la matriz faltante correspondiente a requisitos legales de transporte.

Las matrices de requisitos legales contienen los siguientes aspectos:

- Ley/decreto: Hace referencia al nombre de la ley, resolución, decreto o normatividad.
- Aspecto a cumplir: Artículos, capítulos o el contenido aplicable al proceso definido.
- Cómo lo cumple: Actividades a ejecutar para lograr el cumplimiento de los aspectos mencionados.
- Afecta al cliente: Si la normatividad afecta o no al cliente.
- Documento soporte: El documento que soporta la aplicación de la normatividad.
- Responsable: Persona o proceso encargada de velar por el cumplimiento de la legislación.

Luego de realizar la búsqueda respectiva de toda la legislación aplicable al servicio de transporte, se hallaron las siguientes leyes, resoluciones y decretos de acuerdo a sus contenidos:

Cuadro 11. Matriz de Requisitos Legales.

PROCESO	REQUISITOS LEGALES	LEY / DECRETO	ASPECTO A CUMPLIR	COMO CUMPLE	AFECTA EL CLIENTE S/N	DOCUMENTO SOPORTE	RESPONSABLE
Transporte	Requisitos Legales Transporte	Ley 769 de 2002 “Por la cual se expide el código nacional de tránsito terrestre y se dictan otras disposiciones”.	Todo	Dando cumplimiento a lo dispuesto en las presentes leyes	N		Administrador Parque Recreacional
		Ley 1005 de 2006 “Por la cual se adiciona y modifica el código nacional de tránsito terrestre, ley 769 de 2002”			N		
		Ley 105 de 1993 “Por la cual se dictan disposiciones básicas sobre el transporte, se redistribuyen competencias y recursos entre la nación y las entidades territoriales, se reglamenta la planeación en el sector transporte y se dictan otras disposiciones”.	Título I Capítulos IV y V	Respondiendo a las sanciones otorgadas por incumplimiento de las normas reguladoras de transporte	N		
				Estipulando los perímetros de los recorridos de acuerdo al itinerario; ya sean nacional, departamental, municipal y/o metropolitano.			

	Requisitos Legales Transporte	Ley 336 de 1996 “Por la cual se adopta el Estatuto Nacional de Transporte, se unifica los principios y los criterios que servirán de fundamento para la regulación y reglamentación del Transporte Público Aéreo, Marítimo, Fluvial, Férreo, Masivo, Terrestre y su operación en el Territorio Nacional, de conformidad con la Ley 105 de 1993, y con las normas que la modifiquen o sustituyan”.			N		Administrador Parque Recreacional
		Ley 1503 de 2011 “Por la cual se promueve la formación de hábitos, comportamientos y conductas seguros en la vía y se dictan otras disposiciones”	Todo	Realizando el Plan Estratégico de Seguridad Vial de la institución	S		
		Resolución 0001565 de 2014 “Por la cual se expide la Guía Metodológica para la elaboración del Plan Estratégico de Seguridad Vial”					
		Resolución 315 de 2013 “Por la cual se adoptan unas medidas para garantizar la seguridad en el transporte público terrestre automotor y se dictan otras disposiciones”.	Artículos 1, 2, 3, 4, 5, 9, 10, 11	Revisión tecno mecánica y mantenimientos al día	S		
				Dando cumplimiento a la normatividad estipulada para el servicio de transporte			

			Cumpliendo con los manuales de funciones y las condiciones específicas del procedimiento del servicio de transporte			
	Requisitos Legales Transporte	Resolución 004693 de 2009 “Por la cual se dictan unas medidas para la celebración de contratos con empresas de Servicio Público de Transporte Terrestre Automotor Especial”.	Artículo 1 Inciso 3	Contrato para transporte de turistas	S	
		Resolución 3545 de 2009 “Por la cual se dictan unas disposiciones en relación con el Registro Único Nacional de Tránsito – RUNT”	Todo	Obteniendo el Registro Único Nacional de Tránsito	N	RUNT – Número 6000000000 24547176 Código 66001000
		Decreto 174 de 2001 “Por el cual se reglamenta el servicio público de Transporte Terrestre Automotor Especializado”	Artículos 5, 6, 13, 17, 21, 29, 31, 36 y 57	Prestando el servicio de transporte turístico bajo las condiciones estipuladas en este decreto	N	
	Requisitos Legales Turismo	Ley 1558 de 2012 “Por la cual se modifica la Ley 300 de 1996-Ley general de turismo, la Ley 1101 de 2006 y se dictan otras disposiciones”	Artículos 5 y 33	Obteniendo el Registro Nacional de Turismo para el servicio de transporte turístico	N	
				Cumplimiento de los requisitos de la Norma NTS-TS 005 de sostenibilidad		
		Resolución 0148 de 2015 “Por la cual se reglamenta el cumplimiento de las normas técnicas de calidad expedidas por las Unidades Sectoriales de Normalización sobre	Artículos 2, 3 y 5	Cumplimiento de los requisitos contemplados en la Norma Técnica Sectorial NTS-TS 005 de sostenibilidad por parte del prestador	N	

Administrador Parque recreacional

		Sostenibilidad Turística"		del servicio de transporte turístico en el CRV			
		Decreto 504 de 1997 "Por la cual se reglamenta el Registro Nacional de Turismo de que tratan los artículos 61 y 62 de la ley 300 de 1996"	Todo	Obteniendo el Registro Nacional de Turismo para el servicio de transporte turístico	N		
		Decreto 2074 de 2003 "Por el cual se modifica el Decreto 504 de 1997"					
		Decreto 1075 de 1997 "Por el cual se señala el procedimiento para la imposición de sanciones a los prestadores de servicios turísticos"	Todo	Obedeciendo a las sanciones otorgadas por incumplimiento de servicios turísticos	N		
	Requisitos Legales Ambientales	Resolución 8321 de 1983 "Por la cual se dictan normas sobre protección y conservación de la audición de la salud y el bienestar de las personas, por causa de la producción y emisión de ruidos".	Artículos 32, 33, 36, 41, 42	Conservando los decibeles estipulados por la presente resolución en el vehículo de transporte turístico	S		Gestión Ambiental y Seguridad y Salud en el Trabajo
		Resolución 0627 de 2006 "Por la cual se establece la norma nacional de emisión de ruido y ruido ambiental".	Artículo 2, 7, 9, 14 y 17	Realizar una medición de ruido ambiental en la que se evidencie el cumplimiento del parámetro máximo.	S		

		Decreto 948 de 1995 “En relación con la prevención y control de la contaminación atmosférica y la protección de la calidad del aire.”	Artículos 15, 19, 26, 38, 60		S	
		Decreto 2107 de 1995 “Por medio del cual se modifica parcialmente el Decreto 948 de 1995 que contiene el Reglamento de Protección y control de la Calidad del Aire”	Artículo 3		S	
	Requisitos Legales Ambientales	Ley 9 de 1979 “Por la cual se dictan medidas sanitarias”	Artículos 3, 10, 14, 31, 41		S	
		Decreto 2811 de 1974 “Por el cual se dicta el Código Nacional de Recursos Naturales Renovables y de Protección al Medio Ambiente”	Artículos 73, 74, 75, 76		S	
		Decreto 3102 de 1997 “Reglamenta el artículo art 15 de ley 373 de 1997 en relación con la instalación de equipos, sistemas e implementos de bajo consumo de agua”.	Artículo 2			
		Resolución 1792 de 1990 “Por la cual se adoptan valores límites permisibles para la exposición al ruido”.	Todos	Garantizar que los niveles de ruido ocupacional estén acordes a lo permitido.		
	Gestión Ambiental y Seguridad y Salud en el Trabajo					

		<p>Decreto 2811 de 1974 “Por el cual se dicta el código nacional de recursos naturales renovables y de protección al medio ambiente”</p>	<p>Artículo 34, 35, 36, 37 y 38</p>	<p>Reglas para el manejo de residuos, basuras, desechos y desperdicios. Se utilizarán los mejores métodos, de acuerdo con los avances de la ciencia y la tecnología, para la recolección, tratamiento, procesamiento o disposición final de residuos, basuras, desperdicios y, en general, de desechos de cualquier clase.</p>			
Requisitos Legales Ambientales		<p>Ley 299 de 1996 “Por la cual se protege la flora Colombiana, se reglamentan los jardines botánicos y se dictan otras disposiciones”</p>	<p>Art. 1,10</p>	<p>No está permitida la exportación o importación de especies amenazadas o en peligro de extinción, conforme a su competencia pueden aplicar sanción o arresto. En todo caso se hará decomiso del material.</p>			Gestión Ambiental y Seguridad y Salud en el Trabajo
		<p>Ley 17 de 1981 “Por la cual se aprueba la "Convención sobre el Comercio Internacional de Especies Amenazadas de Fauna y Flora Silvestres", suscrita en Washington, D.C. el 3 de marzo de 1973”</p>	<p>Todos</p>	<p>Exportación de especímenes.</p>			

		<p>Decreto 321 de 1999 “Por el cual se adopta el Plan Nacional de Contingencia contra derrames de hidrocarburos, derivados y sustancias nocivas”.</p>	<p>Artículo 34</p>	<p>Mantener adecuadamente almacenados hidrocarburos y lubricantes (compatibilización), con su ficha técnica y hoja de seguridad en Español, en el sitio de almacenamiento y de manejo, con capacitación al personal que los manipula y con una contención que garantice que en caso de accidente contiene un 110%</p>			
	Requisitos Legales Ambientales	<p>Resolución 898 de 1995 “Por la cual se regulan los criterios ambientales de calidad de los combustibles líquidos y sólidos utilizados en motores de combustión interna de vehículos”.</p>					Gestión Ambiental y Seguridad y Salud en el Trabajo
		<p>Resolución número 18 0158 de 2007 “Por la cual se determinan los combustibles limpios de conformidad con lo consagrado en el Parágrafo del artículo 1º de la Ley 1083 de 2006”</p>					
		<p>Resolución 910 de 2008 “Por la cual se reglamentan los niveles permisibles de emisión de contaminantes que deberán cumplir las fuentes móviles terrestres, se reglamenta el artículo 91 del Decreto 948 de 1995 y se adoptan otras</p>		<p>Deroga en su totalidad la Res. 005 de 1996, la Res.909 de 1996, la Res. 236 de 1999, la Res. 237 de 1999 y la Res. 2380 de 2007. Deroga parcialmente la Res. 1048 de 1999 y 0822 de 2000.</p>			

		disposiciones”					
	Requisitos Legales Socioculturales	Ley 1098 de 2006 “Por la cual se expide el código de infancia y adolescencia”.	Artículos 18, 20, 40	Protegiendo los derechos de los niños menores de edad al denunciar a la Fiscalía General de la Nación sobre las acciones que vulneren o amenacen la integridad personal de los niños	S		Administrador Parque Recreacional
		Ley 679 de 2001 “Por medio de la cual se expide un estatuto para prevenir y contrarrestar la explotación, la pornografía y el turismo sexual con menores, en desarrollo del artículo 44 de la constitución”.	Artículos 16, 19	Impidiendo la promoción de la explotación o contacto sexual con menores de edad entre trabajadores, intermediarios y clientes	S		
	Requisitos Legales Socioculturales			Dando cumplimiento a las infracciones otorgadas por conductas relacionadas con la explotación sexual con menores de edad			Administrador Parque Recreacional
		Ley 1336 de 2009 “Por medio de la cual se adiciona y robustece la Ley 679 de 2001, de lucha contra la explotación, la pornografía y el turismo sexual con niños, niñas y	Artículos 1, 5, 7,9, 16, 23, 24		S		

		adolescentes”				
		Ley 163 de 1959 “Por la cual se dictan medidas sobre defensa y conservación del patrimonio histórico, artístico y monumentos públicos de la Nación”.	Artículos 1, 2, 8, 9, 16, 17, 29, 30, 34			
		Ley 379 de 1979 - Ley General de Cultura “Por la cual se desarrollan los artículos 70, 71 y 72 y demás concordantes de la Constitución Política y se dictan normas sobre patrimonio cultural, fomentos y estímulos a la cultura, se crea el Ministerio de la Cultura y se trasladan algunas dependencias”.	Artículos 4, 5, 9, 11, 12, 15	Informando a los usuarios del servicio sobre la presente ley y las sanciones estipuladas por el Consejo de Monumentos Nacionales	S	
		Ley 1185 de 2008 “Por la cual se modifica y adiciona la Ley 397 de 1997 –Ley General de Cultura– y se dictan otras disposiciones”.	Artículos 1, 2, 7, 8			
Requisitos Legales Económicos		Decreto 2663 de 1950 “Compilado en la Edición Oficial del Código Sustantivo de Trabajo”	Todo	Contratando personas naturales o jurídicas, en condiciones justas y equitativas	S	Líder de Gestión Humana

		Ley 1010 de 2006 “Por medio de la cual se adoptan medidas para prevenir, corregir y sancionar el acoso laboral y otros hostigamientos en el marco de las relaciones de trabajo”.	Todo		N		
--	--	---	------	--	---	--	--

Fuente: Modificado de Comfamiliar Risaralda, 2014-2015.

6.3 DOCUMENTACIÓN

6.3.1 ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS

Con el diagnóstico, la evaluación y el análisis definido, se diseñó el Manual de Sostenibilidad para la Caja de Compensación Familiar de Risaralda. Dicho manual, contiene las especificaciones de cada requisito, soportando su cumplimiento, y recomienda las actividades a desarrollar en el proceso de implementación de la norma.

Como se mencionó anteriormente, la documentación de la Norma Técnica Sectorial de sostenibilidad turística 005, se realizó en conjunto con las demás normas expedidas por el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo; es decir que el manual de sostenibilidad sujeta todas las normas (NTS-TS 002, 003, 004, 005 y 006-2). Por tal motivo, hay actividades que se diseñaron transversalmente para todos los servicios y procesos referentes a las normas.

A continuación se muestra el Manual de Sostenibilidad de la NTS-TS 005 para el servicio de transporte turístico en el Centro Recreativo y Vacacional Comfamiliar Galicia:

MANUAL DE SOSTENIBILIDAD TURÍSTICA

4.1 REQUISITOS GENERALES DE SOSTENIBILIDAD

4.1.1 REQUISITOS LEGALES

Las ETRATU deben establecer un procedimiento que les permita:

- a) Identificar, conocer y cumplir la legislación vigente que le es aplicable en los aspectos turísticos, de transporte especial, ambiental, sociocultural, económico y laboral.*

La Caja de Compensación Familiar de Risaralda (COMFAMILIAR RISARALDA) cuenta con toda la legislación vigente que le corresponde, categorizada en requisitos legales específicos para los aspectos ambientales, culturales, económicos, laborales y de transporte que hacen parte de los planes de calidad.

Así mismo, a las matrices de requisitos legales de cada uno de los aspectos exigidos por la norma, le fueron adaptados las diferentes leyes, decretos, resoluciones y demás normatividad que le compete al servicio conforme a lo establecido por los requisitos ambientales, socioculturales, económicos y legales que expresa. A continuación se muestra en detalle la relación de cada documento con su debida descripción.

Requisitos Legales Turísticos

Los requisitos legales turísticos están inmersos en los requisitos legales del Centro Recreacional y Vacacional Comfamiliar Galicia, donde se abarcan las Leyes en cuanto a recreación, deportes, funcionamiento de parques, seguridad y salud, turismo y demás. Se puede evidenciar en la matriz de “Requisitos Legales Centro Recreativo y Vacacional”, cuyo objetivo es establecer los requisitos legales que afectan directamente la prestación del servicio.

Tuvo su última actualización el 24 de octubre de 2014 para adicionarle la resolución 2804 de 2014 que compete a la obligatoriedad de la certificación de las normas técnicas de sostenibilidad turística. En esa tabla se encuentra la Ley o el decreto que cumple, cómo lo cumple, si afecta o no al cliente, su documento relacionado y el responsable.

Cuadro 12. Requisitos Legales Turísticos.

Documento	Código	Responsable
Requisitos Legales Centro Recreativo y Vacacional	2-pc-019	Administrador Parque Recreacional

Requisitos Legales Transporte

Los requisitos legales que le competen al servicio de transporte turístico se relacionan en la matriz de requisitos legales de transporte, en la cual se evidencia la ley o el decreto que cumple, cómo lo cumple, si afecta o no al cliente, el documento relacionado y el responsable.

Cuadro 13. Requisitos Legales Transporte.

Documento	Código	Responsable
Requisitos Legales Transporte Turístico	No definido	Administrador Parque Recreacional

Requisitos Legales Ambientales

La legislación vigente aplicada a la parte ambiental de la empresa, se puede evidenciar en la matriz de “Requisitos Legales Ambientales”, código 1-PC-011 cuyo responsable es el Coordinador de Gestión Ambiental y Seguridad y Salud en el Trabajo.

El objetivo es establecer los requisitos legales que afectan directamente la prestación del servicio.

Tuvo su última actualización el 16 de septiembre de 2014 porque se le adicionaron algunos decretos y resoluciones con las que no contaba. En esa tabla se encuentra la Ley o el decreto que cumple, cómo lo cumple, si afecta o no al cliente, su documento relacionado y el responsable.

Contiene todo lo relacionado al manejo de agua, vertimiento de sustancias, control de residuos, emisión atmosférica, higiene, seguridad, control, entre otros.

Cuadro 14. Requisitos Legales Ambientales.

Documento	Código	Responsable
Requisitos Legales Ambientales	1-pc-011	Coordinador de Gestión Ambiental y Seguridad y Salud en el Trabajo.

Requisitos Legales Socioculturales

La caja de compensación Comfamiliar Risaralda cumple con toda la normatividad vigente que corresponde al área cultural. Se puede evidenciar en la tabla de “Requisitos Legales Área Cultural” cuya última actualización se realizó el 8 de septiembre de 2014.

El objetivo es establecer los requisitos legales que afectan directamente la prestación del servicio del área cultural.

El documento comprende todas las leyes que afectan el servicio y al cliente, y en él, se señalan las leyes que cumple, en qué artículo se centran, las actividades que están desarrollando para cumplir con esas leyes, normas y decretos, si afecta o no al cliente dichas actividades, qué documento lo soporta, y quien es el responsable.

Cuadro 15. Requisitos Legales Socioculturales.

Documento	Código	Responsable
Requisitos Legales Área Cultural	2-pc-035	Asesor Cultural

Requisitos Legales Económicos

La organización refleja el cumplimiento de los requisitos legales en la matriz de “Requisitos Legales de Contabilidad”, “Requisitos Legales Costos e Impuestos” y “Requisitos Legales Cartera”, las cuales tienen como objetivo establecer los requisitos legales que afectan directamente la prestación del servicio.

Allí se señalan las leyes que cumple, en qué artículo se centran, las actividades que están desarrollando para cumplir con esas leyes, normas y decretos, si afecta o no al cliente dichas actividades, qué documento lo soporta, y quien es el responsable.

Cuadro 16. Requisitos Legales Económicos.

Documento	Código	Responsable
Requisitos Legales de Contabilidad	1-pc-032	Líder contable
Requisitos Legales Costos e Impuestos	1-pc-039	Líder de gestión de costos e impuestos.
Requisitos Legales Cartera	1-pc-034	Jefe de Cartera

Requisitos Legales Laborales

La misma matriz que se utilizó para evidenciar los requisitos ambientales, socioculturales y económicos, también se usa para los requisitos laborales, que se conocen mejor como “Requisitos Legales Gestión Humana”, y en el cual se reflejan todas las leyes y normas que se deben cumplir en cuanto a la selección de personal, contratos, prestaciones, pagos, liquidaciones, aportes, pago a terceros, entre otros, y cómo se están cumpliendo.

Cuadro 17. Requisitos Legales Laborales.

Documento	Código	Responsable
Requisitos Legales Gestión Humana	1-pc-009	Líder Gestión Humana. Jefe de Nómina y Contratos.

b) Establecer mecanismos para identificar de manera oportuna los cambios que se produzcan en dicha legislación.

Notinet en línea es el primer noticiero jurídico normativo vía internet de Colombia, que opera desde 1998 y al cual se accede por la plataforma de Comfamiliar “sec.comfamiliar.com”, editando la información emanada de las altas cortes y de los diferentes entes gubernamentales y evidenciando los cambios en las legislaciones nacionales.

Por medio del noticiero jurídico se identifican los cambios normativos que suceden en el país y que le son aplicables a los servicios que brinda La Caja de Compensación. El proceso de Control Legal, antes Jurídica, es el encargado de actualizar las legislaciones aplicables.

c) Definir mecanismos para cumplir con la legislación identificada de manera oportuna.

d) Hacer seguimiento periódico al cumplimiento de ésta legislación vigente.

Por medio del procedimiento de asesoría y control de documentos legales y reglamentarios, cuyo objetivo es asesorar y controlar documentos legales y reglamentarios que afecten la institución con el fin que las actividades se desarrollen bajo el marco legal vigente; el secretario general se encarga de identificar los requisitos, estudiar los documentos, conocer el proceso que afecta, diligenciar matriz de modificación de requisitos, y autorizar el uso de los requisitos. La última actualización se realizó el 22 de noviembre de 2013 para actualizar la administración y el manejo de los requisitos legales de salud.

Actualmente, dichos procesos no se están cumpliendo tal como lo plantea el diagrama de flujo del procedimiento 1-pr-070; debido al cambio que se realizó en el área de jurídica en cuanto a funciones, los ajustes se están realizando para que sea el área de control legal el que se encargue de estar al tanto de toda la normatividad vigente que le compete a Comfamiliar Risaralda.

Igualmente, mediante la página de “sec.comfamiliar.com”, los colaboradores de la empresa pueden acceder a la plataforma de ISOLUCION, donde se encuentran registrados todos los documentos y procesos de la organización, cada uno con una lista de versiones donde se informa las actualizaciones que ha tenido o si está en proceso de actualización y con su debida justificación.

e) Denunciar ante las autoridades competentes irregularidades en el cumplimiento de la legislación vigente, especialmente aquellas que atenten contra el patrimonio cultural y natural, así como la integridad social.

Comfamiliar Risaralda como caja de compensación mas no como empresa de transporte turístico, no cuenta con procedimientos documentados para realizar las denuncias de las irregularidades en el cumplimiento de la legislación vigente, sin embargo, la entidad se compromete a denunciar y reportar aquellas anomalías que atenten contra el patrimonio cultural y natural ante las entidades competentes.

4.1.2 SISTEMA DE GESTIÓN PARA LA SOSTENIBILIDAD


Las ETRATU deben implementar un sistema de gestión para la sostenibilidad que garantice el cumplimiento de los requisitos establecidos en esta norma, manteniendo los registros y evidencias pertinentes.

4.1.2.1 POLÍTICA DE SOSTENIBILIDAD

a) Las ETRATU deben definir una política de sostenibilidad, en la que establezcan su compromiso con los aspectos ambientales, socioculturales y económicos generados por sus actividades, productos o servicios. Esta política debe estar documentada.

A continuación se presenta la Política de Sostenibilidad diseñada por la organización durante el proceso de documentación de las Normas Técnicas de Sostenibilidad Turística.

Imagen 4. Política de Sostenibilidad.

 Comfamiliar NIT. 891.480.00-1	Política de Sostenibilidad Turística COMFAMILIAR Risaralda	Código	0-OD-013
		Versión	0
		Vigente a partir	2015-04-01

Comfamiliar Risaralda, como entidad prestadora de servicios turísticos, se compromete a controlar los impactos ambientales derivados de su operación, propender por el desarrollo social y económico de la comunidad y promover las expresiones culturales, destinos turísticos y demás atractivos propios de la región, asegurando la sostenibilidad integral y el mejoramiento de la calidad de su oferta turística.


Fuente: Comfamiliar Risaralda.

b) La dirección de las ETRATU debe expresar su compromiso y velar por el cumplimiento de la política de sostenibilidad.

c) A partir de la política de sostenibilidad se deben establecer objetivos y metas cuantificables, alcanzables y medibles, los cuales deben ser revisados periódicamente.

Los objetivos de sostenibilidad se diseñan en orden con lo planteado en la política de sostenibilidad. Los cuales se muestran a continuación:

Imagen 5. Objetivos de Sostenibilidad.

 Comfamiliar <small>Risaralda</small> NIT. 891.480.00-1	Objetivos de Sostenibilidad Turística COMFAMILIAR Risaralda	Código	0-OD-014
		Versión	0
		Vigente a partir	2015-04-01

- Controlar los consumos y vertimientos de agua generados en la operación y prestación del servicio.
- Asegurar el uso eficiente de las fuentes energéticas utilizadas en la operación y prestación del servicio.
- Controlar y disponer adecuadamente los residuos sólidos generados en la prestación de los servicios.
- Promover la conservación de la flora y la fauna.
- Controlar el uso de insumos y productos químicos utilizados en la operación y prestación de los servicios.
- Promover y dar a conocer el patrimonio cultural y natural de la región.
- Promover y participar de actividades que generen desarrollo integral a la comunidad.
- Estimular la contratación de personal del ámbito local.
- Propiciar el Desarrollo Personal y Laboral del Talento Humano.

Fuente: Comfamiliar Risaralda.

d) La política de sostenibilidad de las ETRATU debe estar disponible y darse a conocer al usuario y al público en general.

La política de sostenibilidad se divulgará por medio de la publicidad de los servicios que brinda Comfamiliar Risaralda, ya sea por medios físicos o virtuales para el conocimiento de ella por parte de todos los usuarios del Centro Recreativo y

Vacacional, y del servicio de transporte turístico.

En la publicidad se expondrá los procesos que realiza Comfamiliar entorno a las prácticas de sostenibilidad, generando así un reconocimiento y un valor agregado del servicio que presta. Igualmente, en la chiva temática perteneciente al servicio de transporte, se informará sobre la política y los objetivos de sostenibilidad del parque.

4.1.2.2 PROGRAMAS DE GESTIÓN PARA LA SOSTENIBILIDAD

a) Identificar las actividades, productos y servicios que tienen y puedan tener impactos ambientales, socioculturales y económicos.

Para la identificación de los impactos ambientales, socioculturales y económicos, se diseñó una matriz de impactos del servicio de transporte, en la cual se reflejan las actividades basadas en el diagrama de flujo de los procesos documentados, los insumos o productos que utilizan para desarrollar dichas actividades, el documento que lo relaciona, el aspecto ambiental al que está ligada la actividad, y el impacto que genera la actividad.

Ver anexo 5. Matriz de Valoración de Aspectos e Impactos.

b) Realizar una evaluación de impactos que permita determinar las prioridades de actuación e incluya consideraciones ambientales, socioculturales y económicas.

En la matriz de impactos del servicio de transporte, se realiza la evaluación de las actividades y de los impactos, teniendo en cuenta la frecuencia con la que se realiza la actividad, la probabilidad de que el impacto ocurra, la cantidad de los productos necesarios, el nivel de peligro de los productos en el medio, la severidad del impacto, el alcance del mismo, si se queda en el lugar de operación o si trasciende los límites, la sensibilización con que cuenta el personal del servicio, y por último si cumple con toda la normatividad que le compete.

Igualmente, para esto es necesario identificar la situación de la actividad, es decir, si se realiza rutinaria, no rutinaria o potencialmente, el tipo de impacto, ya sea positivo o negativo; y los aspectos que le competen al impacto, bien sea ambiental (agua, aire, suelo, fauna, flora y paisaje), sociocultural (tradiciones, costumbres, formas de vida y sitios de interés histórico) o económico (trabajador y comunidad).

Con esta evaluación, se logra identificar las actividades con los puntajes altos, medios y bajos, para luego diseñar el programa de sostenibilidad basado en las actividades con mayor puntaje.

c) Con base en la priorización, definir un programa para minimizar los impactos ambientales, socioculturales y económicos negativos, y mantener y optimizar

los impactos positivos.

d) Este programa debe incluir los responsables, recursos, actividades e indicadores para su logro y seguimiento y debe ser consistente con la política de sostenibilidad.

En la matriz del programa de sostenibilidad, se pueden evidenciar los aspectos ambientales que más impactos genera el servicio de transporte, tales como: el consumo de agua, la generación de residuos líquidos, el manejo de sustancias químicas, las emisiones atmosféricas, el consumo de combustible y la generación de ruido.

La matriz refleja el objetivo a cumplir de acuerdo al aspecto e impacto, las actividades a realizar, el responsable, los recursos necesarios, el tiempo en el que se ejecutará cada actividad, la meta y el indicador de cumplimiento.

Ver anexo 1. Matrices de Sostenibilidad.

4.1.2.3 MONITOREO Y SEGUIMIENTO

Las ETRATU deben establecer y mantener procedimientos documentados para realizar el monitoreo y el seguimiento de los programas de gestión para la sostenibilidad así como de los objetivos y metas planteados para el cumplimiento de la política.

Al iniciar el proceso de implementación de la norma, y luego de dar cumplimiento a las actividades estipuladas para la fecha que indica el corto plazo, se realizará el seguimiento de los programas de sostenibilidad cada tres meses, siguiendo con el procedimiento 1-pr-065 “Realización de visitas de control y seguimiento” estipulado por la entidad.

Se realizan visitas al lugar de operación, clasifican los hallazgos, informa y recomienda a los encargados del proceso o del servicio para la toma de decisiones y/o medidas correctivas hasta lograr las actividades definidas para el largo plazo. Luego de cumplir con todas las actividades, en la fecha establecida, el seguimiento se realizará cada seis meses.

En la plataforma institucional se pueden observar los pasos del procedimiento mencionado. A continuación se expone de una forma resumida:

1. Programación de visitas
2. Informar de visita
3. Preparar elementos para la visita
4. Realizar visita
5. Revisar y clasificar hallazgos
6. Diligenciar actas de visitas

7. Realizar informe
8. Enviar recomendaciones al jefe de proceso
9. Realizar seguimiento a las recomendaciones

4.1.2.4 GESTIÓN DE PROVEEDORES

a) Identificar los bienes y servicios que adquiere ó contrata para la prestación de su servicio y establecer criterios de compra que incluyan consideraciones ambientales, socioculturales y económicas, de acuerdo con la disponibilidad del mercado.

- Navitrans: Principal proveedor del servicio de transporte en el Centro Recreacional y Vacacional Comfamiliar Galicia, es una organización colombiana que representa y distribuye importantes marcas en las líneas de vehículos de transporte de pasajeros, carga pesada, maquinaria de construcción, y motores, así como la prestación del servicio de posventa.

Navitrans es el distribuidor de vehículos pesados y maquinaria de construcción más grande del país, con presencia en 14 ciudades en las cuales tiene 15 puntos de atención integral, 6 almacenes de repuestos, 3 talleres de servicio especializado, 4 talleres de latonería y pintura y un centro de distribución que cuenta con el más completo stock de repuestos para cada una de las marcas que distribuye. (Navitrans S.A.S, 2015)

Dicho proveedor no cuenta con criterios ni ambientales, ni sociales, ni económicos que hacen parte de la sostenibilidad. Sin embargo, con Navitrans fue con quien se realizó la compra de la chiva temática para el parque, y con la cual tienen la garantía del vehículo por cinco años.

- Sparcol Chemicals es una empresa que suministra productos químicos, utensilios y asesoría especializada para la limpieza, desinfección y mantenimiento industrial. Cuentan con la línea de limpieza denominada “Orgánicos y Green Solutions”, a la que pertenecen detergentes, limpiadores, desengrasantes y demás, biodegradables, orgánicos, tensoactivos amigables con el medio ambiente y con alto poder de solvencia.

Para identificar los criterios de sostenibilidad de los productos que se adquieren con los proveedores, se realiza la siguiente tabla donde propone evidenciar las características ambientales que posean en beneficio y cuidado del medio ambiente.

Cuadro 18. Gestión de Proveedores.

Proveedor	Producto	Criterios Sostenibles		Cuáles
		Si	No	

--	--	--	--	--

Fuente: El autor.

b) Dar prioridad a los proveedores que demuestren su compromiso con el desarrollo sostenible.

No se puede realizar un cambio de proveedor (Navitrans), puesto que la garantía en reparaciones está por cinco años, y con ese proveedor fue con quien se realizó la compra del vehículo.

En el caso de los productos de Sparcol, se pueden cambiar los productos actualmente utilizados en el lavado de la chiva, y en las oficinas administrativas que hacen parte del servicio; por la línea de productos ecológicos que posee la misma empresa. Ellos desarrollaron productos de limpieza, desinfección y mantenimiento pensando en el medio ambiente.

c) Verificar la idoneidad y legalidad de los proveedores que contrata.

En la sede administrativa de la Caja de Compensación Familiar de Risaralda, en el área de mejoramiento continuo se encuentra toda la documentación relacionada con los contratos, las facturas de compra, y demás información relacionada con la chiva temática de la institución.

4.1.2.5 AUTORIDAD Y RESPONSABILIDAD

a) La dirección de la ETRATU debe asegurar la implementación y mantenimiento del sistema de gestión para la sostenibilidad.

Los programas de sostenibilidad diseñados para el cumplimiento de la norma y la minimización de los impactos generados por las actividades en el servicio de transporte, cuentan con un responsable de ejecución para cada actividad. Será el administrador del Centro Recreacional y Vacacional Comfamiliar Galicia, quien esté a cargo del cumplimiento y seguimiento de los programas de sostenibilidad y de todo el Sistema de Gestión para la Sostenibilidad puesto que es el principal responsable del manejo del servicio de Transporte con la chiva temática en el parque.

Con el monitoreo y seguimiento periódico al Sistema de Gestión para la Sostenibilidad, se comprueba la implementación de los programas y procedimientos diseñados para el cumplimiento de la norma, e igualmente, con los indicadores de cada programa de sostenibilidad, se evidencian los resultados de las actividades a desarrollar.

b) La dirección de la ETRATU debe definir la responsabilidad y autoridad de las personas involucradas en el cumplimiento de esta norma.

La siguiente tabla refleja los responsables de cada requisito exigido por la Norma

Técnica de Sostenibilidad NTS – TS 005, para su total cumplimiento.

Cuadro 19. Autoridad y Responsabilidad.

Actividad Relacionada	Numeral	Responsable
Hacer seguimiento periódico al cumplimiento de la legislación vigente	4.1.1	Control Legal
Seguimiento y monitoreo del programa de sostenibilidad	4.1.2.3	Coordinador de Eventos - Centro Recreacional y Vacacional
Gestión de Proveedores	4.1.2.4	
Información y Capacitación a empleados y proveedores	4.1.2.6	
Documentación	4.1.2.7	Control de Documentos
Mejoramiento continuo	4.1.2.8	Mejoramiento Continuo
Requisitos Ambientales	4.2.1	Gestión Ambiental y Seguridad y Salud en el Trabajo
Requisitos Socioculturales	4.2.2	Área Cultural
Requisitos Económicos	4.2.3	Gestión Humana
Seguimiento de la satisfacción del cliente	4.2.4.1	Defensoría del Usuario
Garantizar la seguridad de empleados y clientes	4.2.4.2	Gestión Ambiental, Seguridad y Salud en el Trabajo

Fuente: Nathalia Giraldo Castrillón, 2014-2015.

4.1.2.6 INFORMACIÓN Y CAPACITACIÓN

a) Informar sobre su política y programas de sostenibilidad a sus proveedores, vinculados y demás empresas, con las cuales tenga relación comercial.

Se le entregará el siguiente documento con la información correspondiente sobre la política y los programas de sostenibilidad con los que cuenta el servicio de transporte. Éste se distribuirá vía electrónica a proveedores, empleados, clientes y demás vinculados con los que comparta alguna relación laboral, con el fin de que conozcan las acciones que se realizan en beneficio del desarrollo sostenible.

Imagen 6. Formato de Divulgación Política y Programas de Sostenibilidad.

SERVICIO DE TRANSPORTE CENTRO RECREACIONAL Y VACACIONAL COMFAMILIAR GALICIA PEREIRA / RISARALDA	
El prestador de servicios de transporte del Centro Recreacional y Vacacional Comfamiliar Galicia en función de reducir los impactos ambientales, socioculturales y económicos que genera por las actividades que realiza, cuenta con una Política de Sostenibilidad que es el pilar de sus acciones, y los programas de sostenibilidad específicos para cada aspecto involucrado en el servicio.	
Los cuales se ven reflejados en el siguiente cuadro:	
POLITICA DE SOSTENIBILIDAD	POGRAMAS DE SOSTENIBILIDAD
Comfamiliar Risaralda, como entidad prestadora de servicios turísticos, se compromete a controlar los impactos ambientales derivados de su operación, propender por el desarrollo social y económico de la comunidad y promover las expresiones culturales, destinos turísticos y demás atractivos propios de la región, asegurando la sostenibilidad integral y el mejoramiento de la calidad de su oferta turística.	PROGRAMA DE USO Y AHORRO EFICIENTE DEL AGUA: Disminución del consumo de agua.
	PROGRAMA DE USO Y AHORRO EFICIENTE DE LA ENERGÍA: Disminución del consumo de energía
	PROGRAMA DE USO Y MANIPULACIÓN DE PRODUCTOS: Minimizar el uso de productos químicos y el consumo de papel
	PROGRAMA DE GESTIÓN DE RESIDUOS: Manejo adecuado de los residuos sólidos y líquidos
	PROGRAMA DE GESTIÓN DE SUSTANCIAS AGOTADORAS DE LA CAPA DE OZONO, SAO: Reducción de las sustancias generadoras de agotamiento de la capa de ozono
	PROGRAMA DE GESTIÓN DE EMISIÓN DE GASES EFECTO INVERNO: Control y reducción de emisiones atmosféricas
	PROGRAMA DE MANEJO DE LA CONTAMINACIÓN ATMOSFÉRICA, AUDITIVA Y VISUAL: Disminución de la contaminación

Fuente: El autor.

b) *Diseñar, implementar y mantener una estrategia para informar y promover entre proveedores, vinculados, empleados y en la comunidad, comportamientos responsables con el desarrollo sostenible.*

Los comportamientos del desarrollo sostenible se divulgarán en conjunto con la política y los programas de sostenibilidad hacia los proveedores, empleados y demás vinculados. Se realizan a manera de recomendación para los proveedores, y a manera de comportamientos establecidos para los empleados de la entidad.

Se distribuirá la información antes mencionada, y plasmada en el cuadro 20 por medios electrónicos como correos o la plataforma de Comfamiliar.

Si el proveedor se encuentra en otro país diferente a Colombia, o no habla el lenguaje español, la información se le brindará en el idioma correspondiente a su país.

Cuadro 20. Comportamientos Sostenibles.

Comportamientos del Desarrollo Sostenible de Comfamiliar Risaralda:		
Comportamientos Ambientales	Comportamientos Socio-culturales	Comportamientos Económicos
- Respetamos el patrimonio natural. - Reportamos los actos que atentan contra el patrimonio natural. - No extraemos especies de flora y fauna de su hábitat natural.	- Preservamos los bienes culturales que nos rodean. - Reportamos los actos que atentan contra el patrimonio cultural. - Respetamos las diferencias culturales de	- Adquirimos productos elaborados por la comunidad. - Contratamos personas de comunidades aledañas.

<ul style="list-style-type: none"> - Usamos el recurso hídrico sin generar desperdicios. - Usamos adecuadamente la energía eléctrica y promovemos el ahorro de ella. - Manejamos adecuadamente los residuos producidos por las actividades turísticas. - Evitamos la contaminación auditiva y visual. 	<ul style="list-style-type: none"> las personas cercanas a nosotros. - No extraemos bienes culturales de su lugar de origen. - Reportamos los casos de explotación laboral infantil y de explotación sexual con menores de edad. 	<ul style="list-style-type: none"> - Pagamos los salarios bajo los parámetros de la legislación vigente y aplicable.
---	---	---

Fuente: El autor.

- c) Contar con la información para los clientes, de acuerdo con lo exigido por esta norma, en mínimo dos idiomas.*

Para lograr una mayor comprensión de lo que se quiere transmitir a los usuarios del servicio de transporte, el volante de los comportamientos ambientales, socio culturales y económicos se encontrará en el vehículo en dos idiomas, español e inglés; al igual que el formato de divulgación de la política y los programas de sostenibilidad.

En el inciso g) del requisito de información y capacitación (4.1.2.6) se encuentran los dos formatos correspondientes dirigidos a los clientes.

d) Contar con un programa de capacitación y motivación en sostenibilidad dirigido a los empleados, vinculados y demás personal contratado, que permita el conocimiento del sistema de gestión, el cumplimiento de los criterios de esta norma y el mejoramiento de sus competencias; se deben mantener registros de las actividades de capacitación.

e) Contar con un programa de capacitación en sostenibilidad diseñado específicamente para los conductores y auxiliar de servicio a bordo; cuando aplique.

f) Capacitar a los empleados y demás personal vinculado en la prestación del servicio de transporte turístico terrestre automotor sobre la política de sostenibilidad.

El programa de capacitaciones establece los temas de cada una de las capacitaciones que se deben llevar a cabo, a quienes irán dirigidas, quien es el responsable de coordinar el programa y velar por su cumplimiento, la fecha límite de plazo para haber realizado todas las capacitaciones, y el indicador.

Las capacitaciones corresponden a la divulgación del Sistema de Gestión para la Sostenibilidad del servicio, e igualmente generar conciencia sobre el turismo sostenible en los empleados del servicio.

El registro de asistencia de las capacitaciones realizadas, podrá evidenciar el cumplimiento del programa y el número de personas capacitadas en cada tema específico.

Ver anexo 3. Programa de Capacitaciones.

g) Informar a sus clientes sobre los comportamientos ambientales, socioculturales y económicos responsables que deben guardar en los itinerarios y destinos turísticos que visita.

Al reconocer la importancia que tienen las buenas prácticas de sostenibilidad en los destinos turísticos, y por la necesidad de incentivar los comportamientos ambientales, socio culturales y económicos en clientes y empleados, se les informará tales comportamientos, por medio de correos electrónicos y avisos dentro del vehículo (sin sobre cargar de información el mismo), de la siguiente manera:

- Español

Cuadro 21. Comportamientos Durante los Recorridos – español.

Comportamientos a tener en cuenta durante el viaje y la estadía en el lugar de destino:		
Comportamientos Ambientales	Comportamientos Socio-culturales	Comportamientos Económicos
<ul style="list-style-type: none"> - Respeta el patrimonio natural que te rodea. - No arrojes ningún tipo de basura dentro ni fuera del vehículo. - Usa las canecas de basura, y clasifícala cuando tengas la oportunidad. - Deja las especies de flora y fauna en su área natural, allá se ven mejor. - No desperdicies el agua, ¡Cuidala! 	<ul style="list-style-type: none"> - Preserva los bienes culturales de los destinos que visitas. - Respeta las diferencias culturales de las comunidades o minorías étnicas que visitas. - Evita extraer bienes culturales de su lugar de origen. - Denuncia los casos de explotación laboral infantil y de explotación sexual con menores de edad (llama al 570 2000 o al 018000916111) 	<ul style="list-style-type: none"> - Consume bienes o servicios producidos por las comunidades locales.

Fuente: El autor.

- Inglés

Cuadro 22. Comportamientos Durante los Recorridos – inglés.

Behaviors to bear in mind during the trip and the stay in the destiny:		
Enviromental Behavior	Sociocultural Behavior	Economic Behavior
<ul style="list-style-type: none"> - Be careful with the natural heritage around you. - Do not throw any kind of garbage outside or inside the vehicle. - Use the garbage cans and sort out when you can. - Leave the species of fauna and flora on their natural area, the look better there. - Do not waste the water, ¡Take care of it! 	<ul style="list-style-type: none"> - Keep the cultural properties on places you visit. - Honour the cultural difference of communities you visit. - Avoid to take out the cultural property of their origin place. - Denounce the operating cases of child labor and sexual exploitation with minors (call 570 2000 or 018000916111) 	<ul style="list-style-type: none"> - Consume goods or services produced by local communities.

Fuente: El autor.

- h) Brindar información a los empleados, vinculados y clientes sobre la posibilidad de participar en actividades sostenibles.*

Las actividades ambientales de limpieza, re forestación y preservación de la quebrada la morenita en el Parque Comfamiliar Galicia, se divulgarán por medios electrónicos a todos los empleados, clientes y vinculados de la empresa, para que todo aquel que desee participar en dichas actividades, lo pueda hacer.

El medio de contacto para los clientes y proveedores es por medio de correos electrónicos a través de bases de datos ya establecidas, y para los empleados de la institución, por medio de la plataforma de Comfamiliar, y/o e-mails.

- i) Diseñar o utilizar la publicidad de los productos y servicios que ofrece, de tal manera que no impacte negativamente el patrimonio natural y cultural.*

El proceso de comunicaciones y publicidad sugirió las siguientes formas de divulgación de los procesos y las buenas prácticas de sostenibilidad que está empezando a manejar Comfamiliar Risaralda.

- Divulgación a nivel interno: Se daría a conocer al personal de la institución por medio de la plataforma del SEC y del periódico ICREA.
- Divulgación a nivel de los servicios turísticos: Se ubicaría avisos en los diferentes servicios turísticos, donde se evidencie la aplicación de la política de

sostenibilidad de los servicios turísticos (Similar a la que actualmente se tiene con la política de calidad de la institución)

- Divulgación a nivel externo: Se divulgaría la política de sostenibilidad turística en las pantallas institucionales mediante un artículo especial en la revista Comfamiliar y en las páginas web de los servicios de Consotá, agencia de viajes y página institucional.

Nota: Una vez sean certificados en la norma NTS- TS 002, 003, 004, 005, 006-2 y se tengan los sellos respectivos, se aplicaría de acuerdo a la normatividad en todas las piezas publicitarias de los servicios turísticos.

4.1.2.7 DOCUMENTACIÓN

La documentación para el cumplimiento de esta norma debe incluir:

- a) Declaraciones documentadas de una política, los objetivos, programas y metas de sostenibilidad.*
- b) Los procedimientos documentados requeridos en esta norma.*
- c) Los documentos vigentes deben estar identificados y disponibles.*
- d) La implementación de un mecanismo que facilite el control de los documentos vigentes.*

Se le da cumplimiento a los anteriores requisitos, mediante el desarrollo de la documentación de toda la norma. De igual manera, todos los documentos, procedimientos, formatos, matrices y tablas realizadas y/o modificadas serán anexados al presente manual.

4.1.2.8 MEJORA CONTINUA

- a) Las ETRATU deben adelantar continuamente acciones y estrategias encaminadas al mantenimiento y mejoramiento de su gestión en el ámbito de la sostenibilidad.*

La organización cuenta con un procedimiento denominado “auditorías de calidad”, código 1-pr-057, el cual se encarga de realizar las auditorías internas, con el fin de determinar si el Sistema de Gestión de Calidad es conforme a las disposiciones planificadas, de acuerdo a los requisitos de la norma ISO 9001 del 2008; si se ha implementado y mantenido de manera eficaz. El responsable directo de realizar este procedimiento es el área de mejoramiento continuo de la Caja de Compensación, ellos se encargan de reclutar y capacitar a los auditores internos para que realicen el debido proceso.

El Sistema de Gestión para la Sostenibilidad se verificará de la misma manera, con los jefes de cada proceso, encargándose de ejecutar acciones continuamente de mantenimiento y mejoramiento del manual y de los programas de sostenibilidad.

En la plataforma institucional se pueden observar los pasos del procedimiento mencionado. A continuación se expone de una forma resumida:

1. Realizar plan de auditoría
2. Verificar no conformidades pendientes
3. Realizar lista de chequeo
4. Realizar reunión de apertura
5. Ejecutar auditoría
6. Revisar y clasificar hallazgos
7. Realizar cierre
8. Elaborar informe de la auditoría
9. Realizar informe para la revisión por la dirección – Acciones correctivas, preventivas y de mejora.

b) Semestralmente se deben registrar los logros obtenidos y las acciones de mejora por alcanzar, de acuerdo con el programa de gestión para la sostenibilidad.

Las auditorías mencionadas anteriormente que corresponden a la revisión del cumplimiento de los requisitos del Sistema de Gestión de Calidad, se realizan dos veces al año: al iniciar el periodo lectivo, y finalizando el mismo.

Al culminar cada uno de estos, se diseñan las acciones de mejora que debe ejecutar cada proceso conforme a los hallazgos registrados, y la fecha de cumplimiento para cada una de las actividades.

El Sistema de Gestión para la Sostenibilidad se encuentra inmerso en el Sistema de Gestión de Calidad de toda la institución, y en él se reflejará el manual de sostenibilidad que contiene el cumplimiento de los requisitos de las normas técnicas de sostenibilidad.

4.2 REQUISITOS ESPECÍFICOS

4.2.1 REQUISITOS AMBIENTALES

4.2.1.1 PATRIMONIO NATURAL

a) Informar a sus clientes acerca de la normatividad legal vigente y el régimen sancionatorio en los destinos que opera, para evitar el tráfico ilegal de especies de flora y fauna.

El guía que acompañe los recorridos en el vehículo hacia los diferentes lugares de destino, será el encargado de informar a los usuarios del servicio sobre el tráfico ilegal de flora y fauna, cómo funciona y las sanciones estipuladas por las leyes que se generan al realizar tales actos ilícitos. En el caso en el que un recorrido no cuente con guía, será el conductor del vehículo quien brinde la información respectiva conforme a lo planteado en el procedimiento del servicio.

b) Liderar, apoyar o promover con las organizaciones y entidades competentes, campañas enfocadas a la prevención y denuncia frente al tráfico ilícito de flora y fauna, teniendo en cuenta la reglamentación vigente.

El área de Gestión Ambiental, Seguridad y Salud en el trabajo realizó la solicitud al área de Comunicaciones para la elaboración de señales de “Prohibido retirar especies de flora y fauna” en la entrada al guadual del Centro Recreacional y Vacacional Comfamiliar Galicia; esto con el fin de impedir la extracción de especies nativas o no nativas de la zona, y evitar incumplimientos de la ley por parte de clientes y empleados de la institución.

c) Liderar, apoyar o promover el desarrollo de iniciativas de carácter ambiental.

El Centro Recreacional y Vacacional Comfamiliar Galicia cuenta con el plan de manejo para la “Quebrada La Morenita”, cuyo objetivo consiste en determinar los lineamientos de protección y preservación de ella conforme a la legislación y la normativa ambiental existente. Las actividades de recreación y turismo que se desarrollan en Comfamiliar Risaralda sede de Galicia, están determinadas por la conservación y protección de la biodiversidad, los bosques, la producción más limpia y la sostenibilidad, donde el recurso hídrico es el eje articulador para desarrollar dichas actividades.

En el plan de manejo se establecen los planes de acción para el cumplimiento del objetivo mencionado, con el desarrollo de programas y proyectos como el de saneamiento hídrico, recuperación ecológica, mecanismos de manejo y protección socio ambiental, gestión social para la conservación, entre otras.

Según esto, se propone vincular a la comunidad aledaña al parque recreativo, en todas las acciones y campañas que se realicen en beneficio de la conservación del medio ambiente que les rodea.

Se llevará un registro de las jornadas ambientales que se realicen, teniendo en cuenta la actividad que se desarrolla, la fecha, las personas que participan, y la fecha de la próxima actividad ambiental a desarrollar.

Cuadro 23. Registro de Jornadas Ambientales.

Actividad	Fecha	Participación		Fecha Próxima
		Proceso	Comunidad	

Fuente: Nathalia Giraldo Castrillón, 2014-2015.

4.2.2 USO EFICIENTE DEL AGUA

En las instalaciones administrativas, operativas ó ambas de la empresa y en el parque automotor, las ETRATU deben establecer, implementar y mantener un programa que incluya:

a) Registro y monitoreo del consumo de agua periódico y establecimiento de metas de manejo eficiente del recurso.

El registro del consumo de agua en el transporte se realizará de dos maneras:

1. En las instalaciones administrativas se debe llevar un registro del consumo de agua periódico. Para realizar este registro es necesario obtener el área que representan las instalaciones administrativas en relación con el área total del Parque, y con este porcentaje se realiza el prorrateo con el consumo total.

El registro señala el mes, el número de usuarios que ingresaron al parque en cada mes, el consumo general del parque en m³, el consumo de las oficinas en m³, y la variación (aumento o disminución) del consumo en relación con el mes anterior.

2. En las instalaciones operativas, en lo que concierne al lavado de la chiva, se debe llevar un registro periódico del consumo de agua.

El registro señala el mes, la fecha en la que se toma el registro, el uso, el consumo en cuanto a cantidad utilizada en m³ y tiempo en minutos, el consumo total en el mes, y el promedio del consumo del mes.

Adicionalmente, se realiza un formato de relación de consumos del año anterior con el año actual, identificando los consumos tanto del parque como de las oficinas administrativas en cada mes y las diferencias de consumo de los años planteados.

Ver anexo 2.A Formato Registro Consumo de Agua.

b) Mantenimiento preventivo, para todos los equipos e instalaciones hidráulicas y sanitarias.

El mantenimiento se realizará en las instalaciones hidráulicas y sanitarias por parte del área de Mantenimiento del Centro Recreacional, éste se desarrollará cada dos años, y se tendrá en cuenta los aspectos relacionados en la siguiente tabla. Como su nombre lo indica el mantenimiento preventivo se realiza para prevenir accidentes o daños en la planta física o en el personal que desarrolla la actividad; generando las respectivas correcciones que le competan.

Cuadro 24. Control Mantenimiento Preventivo de Redes de Agua.

Equipo o Instalación	Fecha de Revisión	Observaciones / Hallazgos	Acciones Correctivas	Responsable	Próxima Revisión

Fuente: Nathalia Giraldo Castrillón, 2014-2015.

c) Plan de ahorro y uso eficiente del agua.

El plan o programa de uso y ahorro eficiente del agua, se diseñó con base en la matriz de impactos, teniendo en consideración el aspecto ambiental que corresponde al consumo de agua y el impacto ambiental que concierne al agotamiento del recurso hídrico. Dicho programa plantea el objetivo específico a cumplir, las actividades a realizar con el fin de minimizar ese impacto, el responsable de ejecutar cada actividad, el recurso necesario, la fecha límite de ejecución, si corresponde a corto, mediano o largo plazo, la meta y el indicador.

Ver anexo 2.A Uso y Ahorro Eficiente del Agua.

4.2.3 USO EFICIENTE DE LA ENERGÍA

En las instalaciones administrativas, operativas ó ambas de la empresa y en el parque automotor, las ETRATU deben establecer, implementar y mantener un programa que incluya como mínimo:

a) Registro de los consumos totales de energía y establecimiento de metas de manejo eficiente del recurso.

En las instalaciones administrativas se llevará un registro del consumo de energía periódico. Para realizar este registro es necesario obtener previamente el área que representan las instalaciones administrativas en relación con el área total del Parque, y con este porcentaje se realiza el prorrateo con el consumo total.

El registro señala el mes, el número de usuarios que ingresaron al parque en cada mes, el consumo general del parque en kilovatios (kw), el consumo de las oficinas en kilovatios (kw), y la variación (aumento o disminución) del consumo en relación con el mes anterior.

Adicionalmente, se realiza un formato de relación de consumos del año anterior con el año actual, identificando los consumos tanto del parque como de las oficinas administrativas en cada mes y las diferencias de consumo de los años planteados.

Ver anexo 2.B Formato Registro Consumo de Energía.

b) Mantenimiento preventivo, para todos los equipos e instalaciones de las fuentes de energía.

El mantenimiento se realizará en las fuentes de energía que corresponde a las oficinas administrativas del Parque, por parte del área de Mantenimiento del Centro Recreacional, se desarrollará cada dos años, y se tendrá en cuenta los aspectos relacionados en la siguiente tabla. Como su nombre lo indica el mantenimiento preventivo es para prevenir accidentes o daños en la planta física o en el personal del servicio; generando las respectivas acciones correctivas que le competen.

Cuadro 25. Control Mantenimiento Preventivo de Fuentes de Energía.

Equipo o Instalación	Fecha de Revisión	Observaciones / Hallazgos	Acciones Correctivas	Responsable	Próxima Revisión

Fuente: Nathalia Giraldo Castrillón, 2014-2015.

c) Planes de manejo en el uso eficiente de la energía.

El programa de uso y ahorro eficiente del agua, refleja el aspecto ambiental que corresponde al consumo de energía eléctrica y el impacto ambiental que concierne a la disminución del caudal ecológico y el agotamiento de los recursos naturales. Tal programa plantea el objetivo específico a cumplir, las actividades a realizar con el fin de minimizar ese impacto, el responsable de ejecutar cada actividad, el recurso necesario, la fecha límite de ejecución, si corresponde a corto, mediano o largo plazo, la meta y el indicador.

Ver anexo 1.B Uso y Ahorro Eficiente de la Energía.

d) Estimulo del uso y establecimiento de fuentes no convencionales de energía.

En el programa de sostenibilidad de uso y ahorro eficiente de la energía, aplicable a las instalaciones administrativas del Centro Recreacional y Vacacional Comfamiliar Galicia; se recomienda instalar equipos de iluminación led para gestionar el ahorro de la energía en el recinto. Tales sistemas se consideran fuentes no convencionales de energía.

Igualmente, en el parque se está gestionando el proceso de instalación de lámparas fotovoltaicas que provee una fuente de energía limpia, y que es de gran utilidad para espacios abiertos.

4.2.4 USO Y MANIPULACIÓN DE PRODUCTOS

En las instalaciones administrativas, operativas ó ambas de la empresa y en el parque automotor, las ETRATU deben:

a) Evitar el uso y vertimiento de sustancias tóxicas contaminantes y establecer e implementar un programa que permita el manejo adecuado de tales sustancias, identificando aquellas que generan un impacto significativo sobre el medio ambiente.

En el servicio de transporte no se utilizan sustancias tóxicas contaminantes, tanto para el lavado del vehículo, su funcionamiento, como para las instalaciones administrativas. Asimismo, al utilizar tales sustancias, no se generan vertimientos de aguas contaminadas con sustancias tóxicas.

Igualmente, en el momento en que se utilice alguna sustancia de este tipo, se tendrán las fichas técnicas de cada producto, las hojas de seguridad en caso de emergencia, y se incluirá el uso de tales productos en la matriz de impactos, reconociendo el nivel del impacto y posteriormente generando las acciones de mitigación.

b) Llevar un registro del consumo de productos e insumos empleados.

El registro del consumo de productos utilizados para el lavado del vehículo o para la limpieza de las instalaciones administrativas señala el mes, el proveedor del producto, cuál se utiliza, la cantidad que se consume y el uso que se le da al producto. Esto con el fin de controlar los insumos utilizados, y cumplir las acciones plasmadas en el programa de sostenibilidad de uso y manipulación de productos.

Ver anexo 2.C Registro Consumo de Productos.

c) Definir un programa para la minimización y manejo de los productos químicos.

El programa de uso y manipulación de productos, refleja el aspecto ambiental que corresponde al manejo de sustancias químicas y el impacto ambiental que concierne a la contaminación del suelo y del agua. Tal programa plantea el objetivo específico a cumplir, las actividades a realizar con el fin de minimizar ese impacto, el responsable de ejecutar cada actividad, el recurso necesario, la fecha límite de ejecución, si corresponde a corto, mediano o largo plazo, la meta y el indicador.

Ver anexo 1.C Uso y Manipulación de Productos.

d) Emplear productos de limpieza que tengan tensoactivos biodegradables o que cumplan con la NTC 5131 u otros criterios ambientales equivalentes.

Para evitar el uso de sustancias químicas y contaminantes, el programa plantea el

uso de productos biodegradables y amigables con el medio ambiente tanto para el lavado del vehículo, como para el uso en las oficinas administrativas. Para cumplir con esto, se utilizarán los productos de limpieza que han parte de la línea ecológica de Sparcol Chemicals.

e) Promover el uso del papel con un porcentaje de contenido de material reciclado de acuerdo con la disponibilidad del mercado.

En el programa de sostenibilidad de uso y manipulación de productos, establece la minimización del consumo de papel en las instalaciones administrativas del servicio. Una de las actividades planteadas corresponde al reciclaje y reutilización del papel en el caso que sea posible.

f) Minimizar el consumo del papel en todas las áreas del establecimiento.

Para minimizar el consumo de papel en las instalaciones administrativas, se manejará de forma digital la mayoría de los formatos, registros, y demás documentos que se requieran para el servicio.

El plan de acción para el consumo del papel establece que al finalizar el año 2017, lo que corresponde al mediano plazo, se deben tener implementadas las actividades programadas, para medir al año siguiente la disminución del consumo total del papel que correspondería a un 30%.

g) Mantener copias actualizadas de las hojas de seguridad de cada uno de los productos químicos empleados, en las cuales debe estar indicada al menos la siguiente información: composición del producto, e instrucciones de manejo seguro del producto, transporte, almacenamiento, forma de disposición final y manejo en caso de ingestión, derrame o de emergencia. La información de las hojas de seguridad debe ser divulgada y estar disponible para consulta del personal relacionado con el manejo de estos productos.

En el lavado del vehículo o en cualquier otra actividad relacionada con la prestación del servicio de transporte, aún no se utilizan productos químicos específicos, al momento de empezar a utilizarlos, el proveedor de tales productos que corresponde a Sparcol Chemicals and Life S.A, se hará cargo de la información de los productos vendidos en lo que se refiere a características, procedimientos, frecuencia de uso, y demás descripciones técnicas de cada producto a emplear.

Tal información se divulgará entre los colaboradores que tengan algún tipo de contacto con los productos químicos.

4.2.5 GESTIÓN DE RESIDUOS

En las instalaciones administrativas, operativas ó ambas de la empresa y en el parque automotor, las ETRATU deben establecer, implementar y mantener un programa que incluya como mínimo:

a) Registros de la cantidad mensual y tipo de residuos que genera.

Con los residuos obtenidos de los recorridos del vehículo y de las instalaciones administrativas, se llenará el formato de registro y control de residuos mensualmente, indicando la cantidad en kilogramos de los residuos ya sean ordinarios, orgánicos o reciclables que se recojan.

El formato se llevará a cabo para evidenciar el manejo adecuado que se le da a los residuos sólidos.

Ver anexo 2.F. Registro y Control de Residuos.

b) Manejo integral de residuos que incluya al menos los siguientes principios: clasificar, reutilizar, reciclar y disponer adecuadamente los mismos.

El Programa de Sostenibilidad de Gestión de Residuos fija las actividades que se deben llevar a cabo para reducir los impactos ambientales que consisten en la contaminación del agua y del suelo, tales como: evitar vertimientos de aguas contaminadas a ríos, bosques y demás, clasificar los residuos, disponer adecuadamente de ellos y reutilizar los que sean óptimos.

Aplica para todos los residuos generados en el servicio de transporte turístico del Centro Recreacional y Vacacional Comfamiliar Galicia.

Los residuos como baterías, llantas y demás componentes de la parte mecánica del vehículo, son responsabilidad del proveedor Navitrans, el cual según la garantía responde por el mantenimiento correctivo del vehículo.

Ver anexo 1.D. Gestión de Residuos.

c) El manejo de residuos peligrosos dentro del cual se deben considerar: lubricantes y combustibles de mantenimiento de equipos, baterías y sus componentes, pinturas, disolventes y sus recipientes, agentes refrigerantes de los aires acondicionados, sistemas de refrigeración del vehículo y de los sistemas de protección contra incendios, productos químicos, toner, y otros considerados en la legislación vigente.

No Aplica: El uso de tales sustancias y equipos los maneja el proveedor del transporte turístico de Comfamiliar Risaralda, Navitrans. Este proveedor es el que se encarga de todo el mantenimiento correctivo del vehículo, y de las disposiciones finales de los residuos que se generan en ese proceso.

d) Cuando la disposición final se realice a través de un tercero seleccionar el que garantice la apropiada disposición de acuerdo a la normatividad vigente.

Los residuos peligrosos resultantes del servicio de mantenimiento y reparación de los vehículos son entregados para su aprovechamiento y/o tratamiento y disposición final a terceros autorizados ambientalmente para ello.

Los aceites usados y material contaminado de hidrocarburos resultantes en el área de servicios de la sede ubicada en Pereira son entregados a COMBUSTIBLES JUANCHITO S.A.S identificado con NIT. 800.100.280-7, quienes cuentan con los permisos ambientales para ello.

Nota: NAVITRANS es la empresa encargada de las revisiones mecánicas del vehículo chiva actualmente.

4.2.6 GESTIÓN DE EMISIÓN DE GASES EFECTO INVERNADERO

Las ETRATU deben establecer, implementar y mantener un programa a mediano y largo plazo que tenga como objetivo reducir las emisiones de Gases Efecto Invernadero. El programa debe incluir como mínimo metas de reducción y plazos de cumplimiento, así como:

a) Registro y control mensual de los combustibles utilizados, de los costos y el consumo respecto a los desplazamientos generados por el parque automotor.

Se llevará un registro periódico del consumo de combustible del vehículo, el cual contiene el mes, la fecha en la cual se tanquea, el tipo de combustible que se utiliza, la cantidad en litros o en galones y el costo de tal cantidad.

El registro se realiza para controlar el consumo del combustible que se utiliza en el vehículo y así mitigar las emisiones atmosféricas producidas por el vehículo en los recorridos.

Ver anexo 2.E. Registro de Combustible.

b) Mantenimiento preventivo en el parque automotor, para evitar pérdidas de eficiencia en el combustible.

El mantenimiento preventivo o revisión previa del funcionamiento del vehículo se realizará todos los días antes de iniciar los recorridos o las actividades programadas, revisando el líquido refrigerante, el aceite, el líquido hidráulico, el combustible, la grasa, los filtros, las llantas, y demás; mediante una lista de chequeo de todos los aspectos mencionados.

En el caso en el que se encuentre alguna falla en el vehículo que impida la realización de las actividades, se llevará al taller de Navitrans, en donde se tomarán las correcciones necesarias para el buen funcionamiento del vehículo.

c) Definición de mecanismos que permitan un uso eficiente del combustible en el parque automotor.

Mediante el programa de Gestión de Emisión de Gases Efecto Invernadero, se estipulan acciones para mitigar las emisiones atmosféricas que se producen por el vehículo en los recorridos turísticos. Dichas acciones consisten en acciones para disminuir el consumo de combustible, y el uso de un combustible más limpio con el medio ambiente.

El programa plantea el responsable de ejecutar cada actividad, el recurso necesario, la fecha límite de ejecución, si corresponde a corto, mediano o largo plazo, la meta y el indicador.

Ver anexo 1.E. Gestión de Emisión de Gases Efecto Invernadero.

4.2.8 GESTIÓN DE EMISIÓN DE SUSTANCIAS AGOTADORAS DE LA CAPA DE OZONO, SAO

Las ETRATU deben establecer, implementar y mantener un programa a mediano y largo plazo que tenga como objetivo reducir las emisiones de sustancias agotadoras de la capa de ozono. El programa debe tener en cuenta como mínimo metas de reducción y plazos de cumplimiento, así como:

Ver anexo 1.F. Gestión de Emisión de Sustancias Agotadoras de la Capa de Ozono.

a) Registro de los equipos de aire acondicionado y refrigeración que se utilicen teniendo en cuenta: cantidad, potencia, tipo y carga de gas refrigerante en gramos o kilos.

Para mantener un control de los equipos de refrigeración que se utilizan en las instalaciones administrativas del servicio de transporte, en el Centro Recreacional y Vacacional Comfamiliar Galicia, se llevará un registro de tales equipos, donde se especifiquen las características técnicas en cuanto a cantidad, potencia, tipo y carga de gas refrigerante. Con el fin de controlar y evitar la generación de sustancias agotadoras de la capa de ozono, e igualmente, mediante el mantenimiento preventivo de dichos equipos.

Ver anexo 2.G. Especificaciones Técnicas Equipos Refrigerantes.

b) Registros de los equipos de extinción e incendio con HCFC-123 que se utilicen teniendo en cuenta cantidad y carga de agente extintor en gramos y kilos.

Los equipos de extinción que se utilicen en el vehículo contarán con las especificaciones técnicas en cuanto a capacidad, peso, alcance de descarga, tiempo de descarga, presión de carga, agente extintor, altura, ancho, profundidad, tipos de fuego que puede apagar y el tipo de riesgo.

Asimismo, se tiene la descripción del equipo o los equipos de extinción que se utilizan, de acuerdo con el agente extintor con el que cuenta.

Ver anexo 2.G. Especificaciones Técnicas Equipos Refrigerantes.

c) Un mecanismo que permita implementar un mantenimiento preventivo que lleve al control de la emisión de SAO en los equipos, aplicado por técnicos certificados, mínimo cada seis meses, que incluya: tipo de mantenimiento, carga de gas refrigerante o agente extintor utilizado, cantidad de gas recuperado y datos de identificación del técnico.

Se realizará un mantenimiento preventivo de los equipos de extinción y de refrigeración utilizados en el vehículo y en las instalaciones administrativas, con el fin de mantener en buen estado los equipos a la hora de solucionar un accidente, y de reducir las emisiones de sustancias agotadoras de la capa de ozono.

El formato de mantenimiento preventivo establece la fecha en la que se realiza la revisión, el tipo de mantenimiento que se realiza, la inspección externa revisando la manguera, la boquilla, las válvulas y las partes mecánicas, la inspección interna que revisa la carga del agente extintor y la capacidad de gas recuperado, y por último las observaciones. Así como también el nombre completo del técnico, la cédula, el teléfono o celular y la dirección.

Tal mantenimiento o revisión técnica se realizará cada seis meses después de la adquisición del equipo extintor para el vehículo.

Cuadro 26. Control Mantenimiento Preventivo de Equipos Refrigerantes

Fecha	Tipo de Mantenimiento	Inspección Externa			Inspección Interna			Observaciones
		Manguera	Boquilla	Válvulas	Partes Mecánicas	Carga de Agente Extintor Utilizado	Cantidad de Gas Recuperado	

Técnico: _____

Cédula: _____

Teléfono o Celular: _____

Dirección: _____

Fuente: El autor.

4.2.9 MANEJO DE LA CONTAMINACIÓN ATMOSFÉRICA, AUDITIVA Y VISUAL

En las instalaciones administrativas, operativas ó ambas de la empresa y en el parque automotor, Las ETRATU deben establecer, implementar y mantener un programa para promover el control y la disminución de la contaminación atmosférica, auditiva y visual, de acuerdo con la legislación vigente.

El programa de Manejo de la Contaminación Atmosférica, Auditiva y Visual, plantea como objetivo específico evitar la contaminación auditiva y visual en el vehículo mediante dos actividades básicas que consisten en: mantener los decibeles estipulados por el Ministerio de Salud de acuerdo con las características del vehículo y, evitar la sobrecarga con imágenes o publicidad no acordes a la temática del vehículo.

Tal programa evidencia el responsable de ejecutar cada actividad, el recurso necesario, la fecha límite de ejecución, si corresponde a corto, mediano o largo plazo, la meta y el indicador.

Ver anexo 1.G. Programa de Manejo de la Contaminación Atmosférica, Auditiva y Visual.

4.2.10 MANEJO DE OTROS IMPACTOS AMBIENTALES

En las instalaciones administrativas, operativas ó ambas de la empresa y en el parque automotor, las ETRATU deben, cuando aplique, establecer, implementar y mantener un programa que incluya acciones y mecanismos que permitan la identificación, control y evaluación para la minimización de otros impactos ambientales negativos y la optimización de aquellos positivos que las distintas actividades estén generando.

Anualmente, se revisarán las actividades plasmadas en la matriz de impactos en lo relacionado con el servicio de transporte, para comprobar e identificar nuevas actividades o cambios en las ya estipuladas, que generen otros impactos ambientales diferentes a los obtenidos para el desarrollo de los programas de sostenibilidad.

Posteriormente, se evaluará (n) la actividad (es) y se actualizará el programa de sostenibilidad o plan de acción, para la minimización del impacto producido por tal actividad (es).

4.2.2 REQUISITOS SOCIOCULTURALES

4.2.2.1 CÓDIGOS DE CONDUCTA

Las ETRATU deben diseñar y dar a conocer un código de conducta aplicable en el momento del viaje y durante la estadía en el destino visitado, dirigido a los conductores, auxiliares y usuarios de los servicios que presta.

El servicio de transporte cuenta con un código de conducta diseñado para conductores y usuarios en el momento del viaje.

Dicho código establece el ámbito de aplicación, la misión, visión, objetivos y política de calidad de La Caja de Compensación Familiar Comfamiliar Risaralda, al igual que los valores éticos que deben tener los colaboradores, y los comportamientos que deben tener los conductores y los usuarios en la vía y en todo momento.

El código rige a partir de su publicación y se divulgará mediante capacitación a empleados y a manera de información y recomendaciones por parte del guía o conductor a usuarios a la hora del viaje.

Ver anexo 4. Código de Conducta

4.2.2.2 PATRIMONIO CULTURAL

a) Adelantar acciones que promuevan la conservación y adecuada gestión del patrimonio cultural.

En el Centro Recreativo y Vacacional Comfamiliar Galicia se realizan las representaciones culturales de algunos de los grupos indígenas que identifican a nuestro país, estas se realizan en Consotá por medio de un recorrido en el que un guía expone las características principales de cada grupo; mientras algunos actores, vestidos acorde a la cultura, hacen la representación cultural.

Así, generan conocimiento y apropiación del patrimonio cultural de Colombia, y crean un sentido de conservación de la identidad cultural que aún queda en los diferentes grupos y regiones del país.

b) Manejar de manera responsable y respetuosa la información acerca de los diferentes atractivos y actividades relacionadas con el patrimonio cultural de los destinos que visita.

La información de los atractivos naturales y culturales de los lugares que visita, se manejará en conjunto con los otros prestadores de servicios turísticos del Parque Recreacional como Restaurantes y Eventos. Tal información se brindará hacia los clientes del servicio de transporte cuando el desplazamiento o recorrido se realice hacia alguno de esos lugares indicados.

Ver anexo 5. Cartilla de atractivos turísticos.

c) Liderar, apoyar o promover con las organizaciones y entidades competentes, acciones enfocadas a la prevención y denuncia frente al tráfico ilícito de bienes culturales, teniendo en cuenta la legislación vigente.

El guía que acompañe los recorridos en el vehículo hacia los diferentes lugares de destino, será el encargado de informar a los usuarios del servicio sobre el tráfico ilegal de bienes culturales, cómo funciona y las sanciones estipuladas que se generan al realizar tales actos ilícitos de acuerdo a las leyes nacionales.

En el caso en el que un recorrido no cuente con guía, será el conductor del vehículo quien de la información respectiva conforme a lo planteado en el procedimiento del servicio.

d) Evitar la generación de impactos negativos en el patrimonio cultural de los destinos que visita.

Por medio del formato de los comportamientos sostenibles para usuarios del servicio, se fomenta la no generación de impactos negativos en los lugares que visitan, y que por el contrario comprendan la importancia de su conservación y protección para las comunidades y para la historia de las mismas.

e) Promover con sus usuarios comportamientos responsables y respetuosos en los destinos que visita, especialmente en aquellos donde habiten comunidades locales ó minorías étnicas y en relación con el adecuado uso del patrimonio cultural.

El formato destinado a clientes del servicio sobre los comportamientos ambientales, socioculturales y económicos que deben manejar durante la estancia del viaje, recomienda dentro de los aspectos socioculturales, el respeto hacia las diferencias culturales que se pueden encontrar en las comunidades que visite, ya sean minorías étnicas, afrocolombianas, raizales y demás. Así como también aconseja la preservación y conservación de los bienes culturales en los destinos que visita.

4.2.2.3 PREVENCIÓN CONTRA LA EXPLOTACIÓN Y EL COMERCIO SEXUAL CON MENORES DE EDAD RELACIONADO CON LA ACTIVIDAD TURÍSTICA.

a) Denunciar la explotación laboral infantil.

b) Liderar, apoyar o promover con las organizaciones y entidades competentes, acciones enfocadas a la prevención del comercio y explotación sexual y laboral con menores de edad, y denunciar los casos según la legislación vigente.

El código de conducta aplicable a conductores y usuarios, determina los comportamientos que se deben tener en cuanto a la prevención del comercio y explotación sexual con menores de edad, como: denunciar, prevenir y evitar la información de lugares donde se practiquen tales sucesos.

Igualmente, en la matriz de requisitos legales socioculturales, se establece la ley 679 de 2001, “Por medio de la cual se expide un estatuto para prevenir y contrarrestar la explotación, la pornografía y el turismo sexual con menores, en desarrollo del artículo 44 de la constitución” y la ley 1098 de 2006 “Por la cual se expide el código de infancia y adolescencia”. Dichas leyes se cumplen al denunciar a la entidad correspondiente, impidiendo la promoción de la explotación y cumpliendo con las infracciones otorgadas.

c) Informar a sus proveedores sobre su compromiso para la prevención del comercio y explotación sexual con menores de edad a través del turismo.

En el formato sobre comportamientos sostenibles evidenciado en el numeral 4.1.2.6 Información y Capacitación, que se diligenciará a proveedores, empleados y demás vinculados del servicio, se establecen los comportamientos ambientales, socioculturales y económicos que realiza la entidad prestadora. En los

comportamientos socioculturales se evidencia que Comfamiliar Risaralda no comete actos contra la explotación sexual y laboral de menores de edad; e igualmente, actúa en defensa de ellos al denunciar a las personas o empresas que cometen tales crímenes ante las autoridades competentes.

d) Contar con un programa de capacitación para la prevención del comercio sexual con menores de edad, conforme a la legislación vigente dirigido a empleados y demás personal vinculado.

El programa de capacitaciones establece las capacitaciones que se realizarán para los conductores, auxiliares y administrativos, de acuerdo a sus funciones dentro de la prestación del servicio. Una de esas capacitaciones corresponde a la prevención del comercio sexual con menores de edad, dirigida al conductor especialmente, y será coordinada por el trabajador social de la Institución.

Al finalizar el año 2015, el público objetivo debe estar capacitado en dicho tema.

Ver anexo 3. Programa de Capacitaciones.

4.2.3 REQUISITOS ECONÓMICOS

4.2.3.1 CONTRATACIÓN Y GENERACIÓN DE EMPLEOS

a) Contratar personas naturales o jurídicas, en condiciones justas y equitativas y de acuerdo con la legislación vigente.

En la matriz de requisitos legales laborales de la institución se establece la normatividad en cuanto a leyes, decretos y resoluciones que le son aplicables a la contratación de los empleados de la Caja de Compensación Familiar de Risaralda.

b) Promover entre sus clientes la compra, el consumo de bienes y servicios producidos y comercializados por la comunidad local en los destinos que visita, de acuerdo con la disponibilidad del mercado, en condiciones justas y equitativas.

Por medio de los avisos ubicados dentro del vehículo, y de la información otorgada por el guía del recorrido, el auxiliar o bien sea el conductor; se promueve y estimula la compra de bienes y servicios producidos por las comunidades locales en los destinos que visita, con el fin de generar ingresos económicos en esas pequeñas poblaciones que en muchas ocasiones viven exclusivamente del turismo.

c) Abstenerse de contratar menores de edad.

El reglamento interno de trabajo de Comfamiliar Risaralda, en el Capítulo II: Condiciones de admisión, artículo 2°, inciso segundo, estipula que quien aspire a desempeñar un cargo en la empresa de presentar la autorización escrita del Inspector de Trabajo o, en su defecto, de la primera autoridad local, a solicitud de los padres y, a falta de estos, el Defensor de Familia cuando el aspirante sea menor de dieciocho (18) años.

Igualmente, en el Capítulo XI: Labores prohibidas para mujeres y menores de 18 años, en los artículos 62° y 63°, reglamentan los parámetros en los que debe contratar a los menores de edad, los trabajos que pueden ejercer y bajo qué condiciones.

d) Evitar la discriminación laboral de raza o género.

El reglamento interno de trabajo, en el Capítulo XIX: Del acoso laboral, definición, prevención, corrección y sanción; en el artículo 81, inciso tercero, referencia la discriminación laboral como todo trato diferenciado por razones de raza, género, origen familiar o nacional, credo religioso, preferencia política o situación social que carezca de toda razonabilidad desde el punto de vista laboral.

Los artículos 88° y 89° establecen los mecanismos y las actividades de prevención y corrección del acoso laboral en la institución, por medio del Comité de convivencia laboral donde participan trabajadores de la empresa por voluntad propia.

4.2.3.2 CAPACITACIÓN DE LAS COMUNIDADES LOCALES

Las ETRATU deben apoyar el desarrollo de programas de capacitación de la comunidad local en su área influencia.

Las personas de la comunidad aledaña al Centro Recreativo y Vacacional Comfamiliar Galicia, podrán acceder gratuitamente a las capacitaciones que se realicen en el lugar; eligiendo aquellas que les sean de interés, y obteniendo después del desarrollo de las mismas, un certificado donde conste la asistencia a las capacitaciones.

4.2.3.3 BENEFICIOS DIRECTOS

Las ETRATU deben demostrar y promover una participación activa en las diferentes actividades sociales, recreativas o benéficas convocadas por organizaciones comunales o empresas locales del área de influencia de la empresa.

Las instalaciones del Centro Recreativo y Vacacional Comfamiliar Galicia estarán disponibles para las actividades que se requieran desarrollar en el Parque por parte de las organizaciones comunales o las empresas locales con las cuales el Parque mantenga algún vínculo.

Con esto, y con los demás aspectos mencionados en esta norma, Comfamiliar se mantendrá vinculado con la comunidad de Galicia, y mantendrá las buenas prácticas de sostenibilidad pertenecientes a la calidad turística.

4.2.4 OTROS REQUISITOS

4.2.4.1 SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

Las ETRATU deben establecer, implementar y mantener un método para el registro, medición y seguimiento de la satisfacción del cliente que incluya quejas y reclamos.

El proceso de Defensoría del Usuario perteneciente a la Caja de Compensación Familiar de Risaralda, cuenta con el procedimiento denominado “La Voz del Cliente” - 0-PR-007, el cual tiene como objetivo establecer las directrices para el manejo de la voz del cliente interno y externo, recibiendo la información de quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones. El formato en físico con el que diligencian tal información se encuentra disponible en los buzones de cada una de las sedes de Comfamiliar, y su apertura se realiza semanalmente o en el momento que se requiera. Asimismo, la información por parte del usuario se puede expresar por correos electrónicos, redes sociales, líneas telefónicas o en forma personal con cualquier colaborador. Posteriormente, se realiza la medición de la satisfacción de los usuarios, estableciendo la metodología de medición unificada para conocer periódicamente el grado de satisfacción de los usuarios externos, con el fin de informar los resultados a los responsables de proceso y directivos para ser gestionados a través de una mejora continua.

4.2.4.2 SEGURIDAD

Las ETRATU deben establecer, implementar y mantener un programa que garantice la seguridad de los empleados y de los clientes y difunda las medidas de seguridad establecidas para los vehículos de transporte turístico terrestre automotor y en las instalaciones de la empresa.

Con el objetivo de darle cumplimiento a la ley 1503 de 2011 “Por la cual se promueve la formación de hábitos, comportamientos y conductas seguros en la vía y se dictan otras disposiciones”, al decreto 2851 de 2013 “Por el cual se reglamentan los artículos 3°, 4°, 5°, 6°, 7°, 9°, 10, 12, 13, 18 y 19 de la ley 1503 de 2011 y se dictan otras disposiciones” y a la resolución 1565 de 2014 “Por la cual se expide la Guía metodológica para la elaboración del Plan Estratégico de Seguridad Vial”; los procesos Control Legal y Mejoramiento Continuo se encuentran elaborando el Plan Estratégico de Seguridad Vial, cuyo objetivo es definir los lineamientos generales en educación, responsabilidad social empresarial y acciones estatales y comunitarias para promover en las personas la formación de hábitos, comportamientos y conductas seguros en la vía y en consecuencia, la formación de criterios autónomos, solidarios y prudentes para la toma de decisiones en situaciones de desplazamiento o de uso de la vía pública.

TABLA RESUMEN DIAGNÓSTICO FINAL

El siguiente cuadro refleja el resumen del Manual de Sostenibilidad presentado anteriormente, el cual contiene el código del requisito, el nombre del requisito, la descripción del requisito como tal, el estado en el que finaliza el proceso es decir, cumplimiento de todos los requisitos; los documentos relacionados o generados, la actividad ya establecida o la recomendada y el responsable de las actividades.

Cuadro 27. Diagnóstico Final.

CÓDIGO	REQUISITO	DEBE	CUMPLE	DOCUMENTO RELACIONADO/ GENERADO	ACTIVIDAD RECOMENDADA	RESPONSABLE
4.1	REQUISITOS GENERALES DE SOSTENIBILIDAD					
4.1.1	Requisitos legales	Las ETRATU deben establecer un procedimiento que les permita: a) Identificar, conocer y cumplir la legislación vigente que le es aplicable en los aspectos turísticos, de transporte especial, ambiental, sociocultural, económico y laboral.	X	Requisitos Legales Turísticos: 2-PC-019, Requisitos Legales Ambientales: 1-PC-011, Requisitos Legales Socioculturales: 2-PC-035, Requisitos Legales Económicos: 1-PC-032 y 1-PC-039, Requisitos Legales Laborales: 1-PC-009	Modificación matrices de requisitos legales para añadir normatividad correspondiente a las exigencias de la norma	Área Respectiva
		b) Establecer mecanismos para identificar de manera oportuna los cambios que se produzcan en dicha legislación.	X	Notinet en línea edita la información emanada de las altas cortes y de los diferentes entes gubernamentales y evidencia los cambios en las legislaciones nacionales.		Jurídica
		c) Definir mecanismos para cumplir con la legislación identificada de manera oportuna.	X	Asesoría y control de documentos legales y reglamentarios: 1-PR-070	El secretario general se encarga de identificar los requisitos, estudiar los documentos, conocer el proceso que afecta, diligenciar matriz de modificación de requisitos, y autorizar el uso de los requisitos	
		d) Hacer seguimiento periódico al cumplimiento de ésta legislación vigente.	X			
		e) Denunciar ante las autoridades competentes irregularidades en el cumplimiento de la legislación vigente, especialmente aquellas que atenten contra el patrimonio cultural y natural, así como la integridad social.	X	La entidad se compromete a denunciar y reportar aquellas anomalías que atenten contra el patrimonio cultural y natural ante las entidades competentes.		Toda la entidad
4.1.2	Sistema de gestión para la sostenibilidad	Las ETRATU deben implementar un sistema de gestión para la sostenibilidad que garantice el cumplimiento de los requisitos	X	SISTEMA DE GESTIÓN PARA LA SOSTENIBILIDAD		Coordinador Eventos

		establecidos en esta norma, manteniendo los registros y evidencias pertinentes.			
4.1.2.1	Política de sostenibilidad	a) Las ETRATU deben definir una política de sostenibilidad, en la que establezcan su compromiso con los aspectos ambientales, socioculturales y económicos generados por sus actividades, productos o servicios. Esta política debe estar documentada.	X	Política de Sostenibilidad	La política de sostenibilidad se divulgará por medios físicos o virtuales para el conocimiento por parte de todos los usuarios del Centro Recreativo y Vacacional, y del servicio de transporte turístico.
		b) La dirección de las ETRATU debe expresar su compromiso y velar por el cumplimiento de la política de sostenibilidad	X		
		c) A partir de la política de sostenibilidad se deben establecer objetivos y metas cuantificables, alcanzables y medibles, los cuales deben ser revisados periódicamente.	X	Objetivos de Sostenibilidad	
		d) La política de sostenibilidad de las ETRATU debe estar disponible y darse a conocer al usuario y al público en general.	X	Política de Sostenibilidad	
4.1.2.2	Programas de gestión para la sostenibilidad	a) Identificar las actividades, productos y servicios que tienen y puedan tener impactos ambientales, socioculturales y económicos.	X	Identificación de impactos y riesgos: 1-PR-087; Matriz de Identificación y valoración de aspectos e impactos ambientales.	Medición de los impactos generados por la actividad turística (Alto – Medio – Bajo)
		b) Realizar una evaluación de impactos que permita determinar las prioridades de actuación e incluya consideraciones ambientales, socioculturales y económicas.	X		
		c) Con base en la priorización, definir un programa para minimizar los impactos ambientales, socioculturales y económicos negativos, y mantener y optimizar los impactos positivos.	X	Programa de Sostenibilidad	Aplicar plan de acción para minimizar los aspectos de más alto impacto del servicio de transporte
		Este programa debe incluir los responsables, recursos, actividades e indicadores para su logro y seguimiento y debe ser	X		

		consistente con la política de sostenibilidad.				
4.1.2.3	Monitoreo y seguimiento	Las ETRATU deben establecer y mantener procedimientos documentados para realizar el monitoreo y el seguimiento de los programas de gestión para la sostenibilidad así como de los objetivos y metas planteados para el cumplimiento de la política.	X	Realización de visitas de control y seguimiento: 1-PR-065 ; Actas de visitas planes de acción y seguimiento: 1-FT-214	Inicialmente se realizarán visitas al lugar de operación cada tres meses, luego del cumplimiento de los programas se realizarán cada seis meses	Gestión Ambiental, Seguridad y Salud en el Trabajo
4.1.2.4	Gestión de proveedores	a) Identificar los bienes y servicios que adquiere ó contrata para la prestación de su servicio y establecer criterios de compra que incluyan consideraciones ambientales, socioculturales y económicas, de acuerdo con la disponibilidad del mercado.	X	Matriz de identificación de criterios de compra	Llevar el registro de los productos y proveedores que contrata que deben cumplir con criterios de sostenibilidad	Coordinador de Eventos
		b) Dar prioridad a los proveedores que demuestren su compromiso con el desarrollo sostenible.	X			
		c) Verificar la idoneidad y legalidad de los proveedores que contrata.	X			
4.1.2.5	Autoridad y responsabilidad	a) La dirección de la ETRATU debe asegurar la implementación y mantenimiento del sistema de gestión para la sostenibilidad.	X	Matriz de autoridad y responsabilidad	Asignar responsabilidades a procesos relacionados para el total cumplimiento de la norma	Área Respectiva
		b) La dirección de la ETRATU debe definir la responsabilidad y autoridad de las personas involucradas en el cumplimiento de esta norma.	X			
4.1.2.6	Información y capacitación	a) Informar sobre su política y programas de sostenibilidad a sus proveedores, vinculados y demás empresas, con las cuales tenga relación comercial.	X	Formato divulgación de política y programas de sostenibilidad (Dos idiomas)	Divulgar la política, los objetivos y los programas de sostenibilidad a clientes internos y externos	Administrador Parque Recreacional
		b) Diseñar implementar y mantener una estrategia para informar y promover entre proveedores, vinculados, empleados y en la comunidad, comportamientos responsables con el desarrollo sostenible.	X			

		c) Contar con la información para los clientes, de acuerdo con lo exigido por esta norma, en mínimo dos idiomas.	X			
		d) Contar con un programa de capacitación y motivación en sostenibilidad dirigido a los empleados, vinculados y demás personal contratado , que permita el conocimiento del sistema de gestión, el cumplimiento de los criterios de esta norma y el mejoramiento de sus competencias; se deben mantener registros de las actividades de capacitación.	X	Programa de capacitaciones; Registro de capacitaciones	Realizar y registrar capacitaciones al personal vinculado con el servicio	
		e) Contar con un programa de capacitación en sostenibilidad diseñado específicamente para los conductores y auxiliar de servicio a bordo; cuando aplique.	X			
		f) Capacitar a los empleados y demás personal vinculado en la prestación del servicio de transporte turístico terrestre automotor sobre la política de sostenibilidad.	X			
		g) Informar a sus clientes sobre los comportamientos ambientales, socioculturales y económicos responsables que deben guardar en los itinerarios y destinos turísticos que visita.	X	Tabla de comportamientos ambientales, socioculturales y económicos (Dos idiomas)	Informar a los usuarios del servicio los comportamientos sostenibles que deben mantener a la hora del viaje	
		h) Brindar información a los empleados, vinculados y clientes sobre la posibilidad de participar en actividades sostenibles	X	Divulgar por medios electrónicos a todos los vinculados y a la comunidad con las actividades ambientales que se desarrollen		
		i) Diseñar o utilizar la publicidad de los productos y servicios que ofrece, de tal manera que no impacte negativamente el patrimonio natural y cultural.	X	Divulgación a nivel interno, de los servicios turísticos y externo		
4.1.2.7	Documentación	La documentación para el cumplimiento de esta norma debe incluir: a) Declaraciones	X	Elaboración y control de documentos: 1-PR-060 ; Asesoría y	Revisar, aprobar y publicar los documentos	Control de Documentos

		documentadas de una política, los objetivos, programas y metas de sostenibilidad		control de documentos legales y reglamentarios: 1-PR-070	generados para el cumplimiento de la norma	
		b) Los procedimientos documentados requeridos en esta norma.	X			
		c) Los documentos vigentes deben estar identificados y disponibles.	X			
		d) La implementación de un mecanismo que facilite el control de los documentos vigentes	X			
4.1.2.8	Mejora Continua	a) Las ETRATU deben adelantar continuamente acciones y estrategias encaminadas al mantenimiento y mejoramiento de su gestión en el ámbito de la sostenibilidad.	X	Acciones correctivas, preventivas y de mejora: 1-PR-061	Generar acciones correctivas, preventivas y de mejora para el correcto cumplimiento del sistema de gestión para la sostenibilidad	Mejoramiento Continuo
		b) Semestralmente se deben registrar los logros obtenidos y las acciones de mejora por alcanzar, de acuerdo con el programa de gestión para la sostenibilidad.	X			
4.2	REQUISITOS ESPECÍFICOS DE SOSTENIBILIDAD					
4.2.1	Requisitos Ambientales					
4.2.1.1	Patrimonio Natural	a) Informar a sus clientes acerca de la normatividad legal vigente y el régimen sancionatorio en los destinos que opera, para evitar el tráfico ilegal de especies de flora y fauna.	X	Guía o conductor deberá informar a los usuarios del servicio sobre el tráfico ilegal de flora y fauna, cómo funciona y las sanciones que se generan al realizar tales actos ilícitos de acuerdo a las leyes nacionales.		Gestión Ambiental, Seguridad y Salud en el Trabajo
		b) Liderar, apoyar o promover con las organizaciones y entidades competentes, campañas enfocadas a la prevención y denuncia frente al tráfico ilícito de flora y fauna, teniendo en cuenta la reglamentación vigente.	X	Solicitud de Señalización de caza (Imagen)	Se realizó la solicitud al proceso de comunicación para la adecuación de letreros de “Prohibido retirar especies de flora y fauna” en la entrada al guadual del Parque Recreativo	
		c) Liderar, apoyar o promover el desarrollo de iniciativas de	X	Plan de manejo ambiental quebrada “La Morenita”: 1-OD-	Ejecutar el plan de manejo ambiental e incluir a la	

		carácter ambiental.		079	comunidad aledaña al Parque Recreacional	
4.2.1.2	Uso Eficiente del agua	En las instalaciones administrativas, operativas ó ambas de la empresa y en el parque automotor, las ETRATU deben establecer, implementar y mantener un programa que incluya: a) Registro y monitoreo del consumo de agua periódico y establecimiento de metas de manejo eficiente del recurso.	X	Formato registro consumo de agua administración	Diligenciar formato del consumo de agua mensualmente	
		b) Mantenimiento preventivo, para todos los equipos e instalaciones hidráulicas y sanitarias.	X	Control mantenimiento preventivo redes de agua	Realizar mantenimiento de instalaciones hidráulicas y sanitarias cada dos años.	
		c) Plan de ahorro y uso eficiente del agua.	X	Programa de uso y ahorro eficiente del agua	Aplicar plan de acción para disminuir el consumo de agua	
4.2.1.3	Uso Eficiente de la energía	En las instalaciones administrativas, operativas ó ambas de la empresa y en el parque automotor, las ETRATU deben establecer, implementar y mantener un programa que incluya como mínimo: a) Registro de los consumos totales de energía y establecimiento de metas de manejo eficiente del recurso.	X	Formato registro consumo de energía administración	Diligenciar formato del consumo de energía mensualmente	
		b) Mantenimiento preventivo, para todos los equipos e instalaciones de las fuentes de energía.	X	Control mantenimiento preventivo fuentes de energía	Realizar mantenimiento de fuentes de energía cada dos años	
		c) Planes de manejo en el uso eficiente de la energía.	X	Programa de uso y ahorro eficiente de la energía	Aplicar plan de acción para disminuir el consumo de energía	
		d) Estimulo del uso y establecimiento de fuentes no convencionales de energía.	X			

4.2.1.4	Uso y manipulación de productos	En las instalaciones administrativas, operativas ó ambas de la empresa y en el parque automotor, las ETRATU deben: a) Evitar el uso y vertimiento de sustancias toxicas contaminantes y establecer e implementar un programa que permita el manejo adecuado de tales sustancias, identificando aquellas que generan un impacto significativo sobre el medio ambiente.	X	Programa de uso y manipulación de productos	Plan de acción para minimizar el uso de productos químicos y otros productos	Coordinador de Eventos
		b) Llevar un registro del consumo de productos e insumos empleados.	X	Formato Registro Consumo de productos		
		c) Definir un programa para la minimización y manejo de los productos químicos.	X	Programa de uso y manipulación de productos	Aplicar plan de acción para minimizar el uso de productos químicos y otros productos	
		d) Emplear productos de limpieza que tengan tensoactivos biodegradables o que cumplan con la NTC 5131 u otros criterios ambientales equivalentes.	X			
		e) Promover el uso del papel con un porcentaje de contenido de material reciclado de acuerdo con la disponibilidad del mercado.	X			
		f) Minimizar el consumo del papel en todas las áreas del establecimiento.	X			
		g) Mantener copias actualizadas de las hojas de seguridad de cada uno de los productos químicos empleados, en las cuales debe estar indicada al menos la siguiente información: composición del producto, e instrucciones de manejo seguro del producto, transporte, almacenamiento, forma de disposición final y manejo en caso de ingestión, derrame o de emergencia.	X			
		La información de las hojas de seguridad debe ser divulgada y	X			

		estar disponible para consulta del personal relacionado con el manejo de estos productos.				
4.2.1.5	Gestión de Residuos	En las instalaciones administrativas, operativas ó ambas de la empresa y en el parque automotor, las ETRATU deben establecer, implementar y mantener un programa que incluya como mínimo: a) Registros de la cantidad mensual y tipo de residuos que genera.	X	Formato registro y control de residuos	Diligenciar formato de generación de residuos mensualmente	
		b) Manejo integral de residuos que incluya al menos los siguientes principios: clasificar, reutilizar, reciclar y disponer adecuadamente los mismos.	X	Manejo y control de residuos: 1- PR-091 ; Acta de entrega de residuos: 1-FT-243 ; Programa de gestión de residuos	Aplicar plan de acción para el manejo adecuado de los residuos generados	
		c) El manejo de residuos peligrosos dentro del cual se deben considerar: lubricantes y combustibles de mantenimiento de equipos, baterías y sus componentes, pinturas, disolventes y sus recipientes, agentes refrigerantes de los aires acondicionados, sistemas de refrigeración del vehículo y de los sistemas de protección contra incendios, productos químicos, toner, y otros considerados en la legislación vigente.	X			
		d) Cuando la disposición final se realice a través de un tercero seleccionar el que garantice la apropiada disposición de acuerdo a la normatividad vigente.	X			
4.2.1.6	Gestión de emisión de gases efecto invernadero	Las ETRATU deben establecer, implementar y mantener un programa a mediano y largo plazo que tenga como objetivo reducir las emisiones de Gases Efecto Invernadero. El programa debe incluir como mínimo metas de reducción y plazos de cumplimiento, así como: a) Registro y control mensual de los combustibles utilizados, de los costos y el consumo respecto a los	X	Registro consumo de combustible	Diligenciar formato de consumo de combustible	

		desplazamientos generados por el parque automotor.				
		b) Mantenimiento preventivo en el parque automotor, para evitar pérdidas de eficiencia en el combustible.	X	Lista de chequeo revisión previa	Revisar diariamente el estado del vehículo, antes de iniciar la operación del mismo	
		c) Definición de mecanismos que permitan un uso eficiente del combustible en el parque automotor	X	Manejo del recurso aire: 1-PR-098 ; Programa de gestión de emisión de gases efecto invernadero	Aplicar plan de acción para mitigar las emisiones atmosféricas	
4.2.1.7	Gestión de emisión de Sustancias Agotadoras de la Capa de Ozono, SAO	Las ETRATU deben establecer, implementar y mantener un programa a mediano y largo plazo que tenga como objetivo reducir las emisiones de sustancias agotadoras de la capa de ozono. El programa debe tener en cuenta como mínimo metas de reducción y plazos de cumplimiento, así como:	X	Programa de gestión de sustancias agotadoras de la capa de ozono, SAO	Aplicar plan de acción para reducir las emisiones de sustancias agotadoras de la capa de ozono	
		a) Registro de los equipos de aire acondicionado y refrigeración que se utilicen teniendo en cuenta: cantidad, potencia, tipo y carga de gas refrigerante en gramos o kilos.	X	Ficha técnica equipos refrigerantes	Contar con las características técnicas de los equipos refrigerantes	
		b) Registros de los equipos de extinción e incendio con HCFC-123 que se utilicen teniendo en cuenta cantidad y carga de agente extintor en gramos y kilos.	X	Ficha técnica equipos de extinción	Contar con las especificación técnicas de los equipos de extinción para mantenerlos en buen estado	
		c) Un mecanismo que permita implementar un mantenimiento preventivo que lleve al control de la emisión de SAO en los equipos, aplicado por técnicos certificados, mínimo cada seis meses, que incluya: tipo de mantenimiento, carga de gas refrigerante o agente extintor utilizado, cantidad de gas recuperado y datos de identificación del técnico.	X	Control mantenimiento preventivo de equipos de extinción	Realizar mantenimiento preventivo de los equipos de extinción para asegurar el buen estado de estos	

4.2.1.8	Manejo de la contaminación atmosférica, auditiva y visual	En las instalaciones administrativas, operativas ó ambas de la empresa y en el parque automotor, Las ETRATU deben establecer, implementar y mantener un programa para promover el control y la disminución de la contaminación atmosférica, auditiva y visual, de acuerdo con la legislación vigente.	X	Programa de gestión de manejo de la contaminación atmosférica, auditiva y visual	Aplicar plan de acción para evitar la contaminación auditiva y visual	
4.2.1.9	Manejo de otros impactos ambientales	En las instalaciones administrativas, operativas ó ambas de la empresa y en el parque automotor, las ETRATU deben, cuando aplique, establecer, implementar y mantener un programa que incluya acciones y mecanismos que permitan la identificación, control y evaluación para la minimización de otros impactos ambientales negativos y la optimización de aquellos positivos que las distintas actividades estén generando.	X	Anualmente, se revisarán las actividades plasmadas en la matriz de impactos para comprobar e identificar nuevas actividades o cambios en las ya estipuladas		
4.2.2	Requisitos socioculturales					
4.2.2.1	Códigos de conducta	Las ETRATU deben diseñar y dar a conocer un código de conducta aplicable en el momento del viaje y durante la estadía en el destino visitado, dirigido a los conductores, auxiliares y usuarios de los servicios que presta.	X	Código de conducta	Establece los valores éticos que deben tener los colaboradores, y los comportamientos que deben tener los conductores y los usuarios en la vía y en todo momento del viaje	Administrador Parque Recreacional
4.2.2.2	Patrimonio Cultural	a) Adelantar acciones que promuevan la conservación y adecuada gestión del patrimonio cultural	X	En Consotá se realizan las representaciones culturales de algunos de los grupos indígenas que identifican a Colombia, por medio de un recorrido guiado.		
		b) Manejar de manera responsable y respetuosa la información acerca de los diferentes atractivos y actividades relacionadas con el patrimonio	X	Cartilla informativa de atractivos turísticos de Pereira	Se entregará a los clientes que soliciten información sobre los atractivos	

		cultural de los destinos que visita.			culturales y naturales de Risaralda.	
		c) Liderar, apoyar o promover con las organizaciones y entidades competentes, acciones enfocadas a la prevención y denuncia frente al tráfico ilícito de bienes culturales, teniendo en cuenta la legislación vigente.	X	Guía o conductor deberá informar a los usuarios del servicio sobre el tráfico ilegal de bienes culturales, cómo funciona y las sanciones que se generan al realizar tales actos ilícitos de acuerdo a las leyes nacionales.		
		d) Evitar la generación de impactos negativos en el patrimonio cultural de los destinos que visita.	X	Tabla de comportamientos ambientales, socioculturales y económicos (Dos idiomas)	Dar a conocer la tabla de comportamientos sostenibles	
		f) Promover con sus usuarios comportamientos responsables y respetuosos en los destinos que visita, especialmente en aquellos donde habiten comunidades locales ó minorías étnicas y en relación con el adecuado uso del patrimonio cultural.	X			
4.2.2.3	Prevención contra la explotación y el comercio sexual con menores de edad relacionado con la actividad turística.	a) Denunciar la explotación laboral infantil.	X	Código de conducta	Determina los comportamientos que deben tener los usuarios y empleados	
		b) Liderar, apoyar o promover con las organizaciones y entidades competentes, acciones enfocadas a la prevención del comercio y explotación sexual y laboral con menores de edad, y denunciar los casos según la legislación vigente.	X	Tabla de comportamientos ambientales, socioculturales y económicos (Dos idiomas) ; Requisitos legales socioculturales	Dar a conocer la tabla de comportamientos sostenibles	
		c) Informar a sus proveedores sobre su compromiso para la prevención del comercio y explotación sexual con menores de edad a través del turismo.	X			
		d) Contar con un programa de capacitación para la prevención del comercio sexual con menores de edad, conforme a la legislación vigente dirigido a empleados y demás personal vinculado.	X	Programa de capacitaciones	Capacitar al personal en la prevención y denuncia del comercio sexual con menores de edad	

4.2.3	Requisitos Económicos					
4.2.3.1	Contratación y generación de empleos	a) Contratar personas naturales o jurídicas, en condiciones justas y equitativas y de acuerdo con la legislación vigente.	X	Selección de personal: 1-PR-062 ; Requisitos del cliente interno gestión humana: 1-RQ-004	Cumplir con la legislación vigente correspondiente a la contratación del personal	Gestión Humana
		b) Promover entre sus clientes la compra, el consumo de bienes y servicios producidos y comercializados por la comunidad local en los destinos que visita, de acuerdo con la disponibilidad del mercado, en condiciones justas y equitativas.	X	Tabla de comportamientos ambientales, socioculturales y económicos (Dos idiomas)	Dar a conocer la tabla de comportamientos sostenibles	
		c) Abstenerse de contratar menores de edad.	X	Reglamento Interno de Trabajo	Darle total cumplimiento a lo establecido en el reglamento	
		d) Evitar la discriminación laboral de raza o género.	X			
4.2.3.2	Capacitación de las comunidades locales	Las ETRATU deben apoyar el desarrollo de programas de capacitación de la comunidad local en su área influencia.	X	Generar acceso a capacitaciones para las personas de la comunidad aledaña al Centro Recreativo, en los temas que les sean de interés		Administrador Parque Recreacional
4.2.3.3	Beneficios directos	Las ETRATU deben demostrar y promover una participación activa en las diferentes actividades sociales, recreativas o benéficas convocadas por organizaciones comunales o empresas locales del área de influencia de la empresa.	X	Disponer las instalaciones del Centro Recreativo para las actividades que se requieran desarrollar por parte de organizaciones comunales o empresas locales con las cuales el Parque mantenga algún vínculo.		
4.2.4	Otros Requisitos					
4.2.4.1	Satisfacción del cliente	Las ETRATU deben establecer, implementar y mantener un método para el registro, medición y seguimiento de la satisfacción del cliente que incluya quejas y reclamos.	X	La voz del cliente(Procedimiento): 0-PR-007 ; La voz del cliente (Formato): 0-FT-003	Recibir sugerencias, quejas, reclamos y felicitaciones por parte de los usuarios del servicio, y generar acciones de mejora	Defensoría del Usuario
4.2.4.2	Seguridad	Las ETRATU deben establecer, implementar y mantener un programa que garantice la seguridad de los empleados y de los clientes y difunda las medidas	X	Plan de emergencia y contingencia Comfamiliar Risaralda: 1-OD-041	Ejecutar correctamente el plan de emergencia diseñado, e	Gestión Ambiental, Seguridad y Salud en el Trabajo

		de seguridad establecidas para los vehículos de transporte turístico terrestre automotor y en las instalaciones de la empresa.			igualmente, definir el Plan Estratégico de Seguridad Vial, cuyo objetivo es definir los lineamientos generales en educación, responsabilidad social empresarial y acciones estatales y comunitarias para promover en las personas la formación de hábitos, comportamientos y conductas seguros en la vía y en consecuencia, la formación de criterios autónomos, solidarios y prudentes para la toma de decisiones en situaciones de desplazamiento o de uso de la vía pública.	
--	--	--	--	--	---	--

Fuente: El autor y Nathalia Giraldo Castrillón.²

6.3.2 COMUNICACIÓN DE RESULTADOS

Finalizada la documentación del Sistema de Gestión para la Sostenibilidad del servicio de transporte turístico de la Caja de Compensación Familiar de Risaralda, se realizó una exposición al equipo de mejoramiento continuo, en la cual se reflejó todo el trabajo realizado durante los seis meses de práctica.

La evidencia de ese trabajo radica en la publicación de los documentos en la plataforma ISOLUCION de la organización, aquellos documentos que no se encontraran digitalizados allí, no se incluían dentro de los documentos realizados.

² Esta estructura se elaboró en conjunto con Nathalia Giraldo Castrillón, en el marco de la documentación de las NTS-TS 004 y 005 en Comfamiliar Risaralda.

CAPÍTULO III: DISCUSIÓN Y SÍNTESIS

7. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Para elaborar la documentación de la Norma Técnica Sectorial NTS- TS 005 para el servicio de transporte terrestre en la Caja de Compensación Familiar de Risaralda en la ciudad de Pereira, se plantearon tres objetivos específicos referentes al diagnóstico del servicio de transporte en los ámbitos de sostenibilidad de la norma, a la evaluación del estado de cumplimiento de los requisitos, y a la realización de la documentación de los procesos del servicio para la posterior implementación. El fin principal del logro de los objetivos era la elaboración del Sistema de Gestión para la Sostenibilidad de la NTS-TS 005.

Así pues, el trabajo de grado tuvo como principal referente la Norma Técnica Sectorial de Turismo Sostenible mencionada anteriormente, y de la cual se tuvieron en cuenta los conceptos allí plasmados para la realización de todo el proceso de documentación.

Al iniciar la práctica en Comfamiliar Risaralda, en el mes de octubre del año 2014, se evidenció un cumplimiento de menos de 15% de los requisitos de la Norma Técnica Sectorial NTS-TS 005 aplicable al servicio de transporte turístico en el Centro Recreativo y Vacacional Comfamiliar Galicia. Tal porcentaje representa la existencia de documentos a partir del Sistema de Gestión de Calidad de la organización.

Partiendo de esta evidencia, se realizó el primer objetivo que consistía en un diagnóstico inicial del servicio de transporte turístico que se brinda en el parque, para lo cual se realizó una visita de inspección al lugar de operación del servicio, y así mismo, se realizaron entrevistas al administrador del Parque Comfamiliar Galicia, y al conductor del vehículo. Con esas herramientas se verificó el cumplimiento del servicio mediante una lista de chequeo en cuanto a los requisitos de la norma.

Posteriormente se identificaron en el aplicativo Isolucion todos los documentos soporte exigidos por la norma, y se evaluaron los aspectos e impactos ambientales de acuerdo a las actividades realizadas por el servicio turístico. A partir de allí, se construyó el plan de acción, o programa (s) de sostenibilidad con las diferentes actividades a desarrollar para la minimización de los impactos ambientales, socioculturales y económicos y el cumplimiento de los requisitos de la norma.

Finalmente, se diseñó el Manual de Sostenibilidad en el que se evidencian todas las actividades y los documentos necesarios para el cumplimiento del 100% de la Norma Técnica Sectorial NTS-TS 005, y el cual se encuentra en la institución.

Adquirir el certificado de sostenibilidad turística no es una obligación para la Caja de Compensación. Sin embargo, si es de obligatorio cumplimiento para la renovación del Registro Nacional de Turismo, la implementación del Sistema de Gestión para la

Sostenibilidad, en el cual se demuestren las buenas prácticas ambientales, socio-culturales y económicas que se manejan en la prestación del servicio.

A Comfamiliar Risaralda le corresponde la implementación del Sistema de Gestión para la Sostenibilidad, iniciando en primera medida con las acciones establecidas para el corto plazo; que corresponde a aquellas actividades que no requieren mayor inversión económica para su realización.

Para lograr tal implementación Comfamiliar Risaralda ya cuenta con los documentos generados, y algunos ya se encuentran establecidos en la plataforma institucional; los cuales se relacionan a continuación:

Cuadro 28. Documentos Generados.

Número	Nombre	Código	Aspecto	Ubicación
1	Procedimiento Servicio de Transporte	2-PR-109r	General	Isolución
2	Política de Sostenibilidad	0-OD-013	General	Isolución
3	Objetivos de Sostenibilidad	0-OD-014	General	Isolución
4	Programas de Sostenibilidad	2-OD-089	Ambiental - Sociocultural	Isolución
5	Formatos de Registros de Consumos		Ambiental	
6	Programa de Capacitaciones		General	
7	Matriz de Identificación y Evaluación de Impactos		Ambiental	
8	Matriz de Autoridad y Responsabilidad		General	
9	Formato de Divulgación de Prácticas de Sostenibilidad		General	
10	Comportamientos Ambientales, Socioculturales y Económicos		General	
11	Registro de Jornadas Ambientales		Ambiental	
12	Control de Mantenimiento Preventivo de Redes Hidráulicas y Fuentes de Energía		Ambiental	
13	Cartilla Informativa de Atractivos Turísticos		Sociocultural	
14	Código de Conducta	2-OD-090	Sociocultural	Isolución

Fuente: El autor.

Los documentos desarrollados durante todo el proceso, se realizaron para darle cumplimiento y soporte a los requisitos tanto generales como específicos que plantea la norma. Algunos de ellos ya se encontraban estipulados en la institución como parte del Sistema de Gestión de Calidad y por lo tanto, se adaptaron a los

procesos de sostenibilidad requeridos por la norma.

Uno de los documentos más importantes realizados durante el proceso, es el procedimiento del servicio de transporte turístico. Tal procedimiento era necesario generarlo puesto que en Comfamiliar Risaralda, todos los procesos y servicios cuentan con el procedimiento de las actividades que realizan y sus respectivos responsables; y, como organización con el Sistema de Gestión de Calidad implementado, debe velar por el cumplimiento de lo estipulado en dicho procedimiento.

Así mismo, en la institución se logró articular varios procesos que trabajaron en función de la documentación de las normas técnicas de sostenibilidad turística, como los son el área de Mejoramiento Continuo, Gestión Ambiental y Seguridad y Salud en el Trabajo, y el Centro Recreativo y Vacacional Comfamiliar Galicia. Igualmente, algunos otros procesos como Comunicaciones, Compras, Control Legal y Defensoría del Usuario; estuvieron involucrados durante el proceso de documentación la norma.

8. CONCLUSIONES

- ❖ El desarrollo del Sistema de Gestión para la Sostenibilidad requiere de un proceso de diagnóstico, evaluación y análisis para la creación de los documentos necesarios para el cumplimiento de la norma, y su fácil implementación.
- ❖ La entidad cuenta desde el año 2006 con la implementación y certificación de la norma ISO 9001 del Sistema de Gestión de Calidad; así pues, se hace más efectiva la implementación del Sistema de Gestión para la Sostenibilidad según la NTS-TS 005.
- ❖ El servicio de transporte turístico en Comfamiliar Risaralda cuenta con más documentos que soporten su funcionamiento y desarrollo, diferentes a los que existían antes de iniciar el proceso.
- ❖ El Manual de Sostenibilidad y la implementación de las Normas Técnicas Sectoriales se encuentra bajo la responsabilidad del proceso de Mejoramiento Continuo; quien desde sus labores se encargará de poner en marcha dicho manual.
- ❖ Comfamiliar Risaralda cuenta con un proceso denominado Gestión Ambiental y Seguridad y Salud en el Trabajo, el cual debe velar por el cumplimiento de todas las actividades de la entidad en lo que respecta a los requisitos ambientales.
- ❖ La certificación de la entidad en las normas de sostenibilidad turística, generaría un valor agregado frente a los demás prestadores de servicios turísticos de la región que no la poseen.
- ❖ La herramienta ISOLUCION de la organización, permite evidenciar los documentos soportes del Sistema de Gestión para la Sostenibilidad.

9. RECOMENDACIONES

- ❖ Implementar el Sistema de Gestión para la Sostenibilidad en el servicio de transporte turístico en el Centro Recreacional y Vacacional Comfamiliar Galicia.
- ❖ Ejecutar las acciones propuestas en los planes de acciones, con el fin de disminuir los impactos ambientales generados por la actividad turística.
- ❖ Realizar el respectivo monitoreo y seguimiento al Sistema de Gestión para la Sostenibilidad, con procesos como auditorías internas en cada proceso vinculado con el servicio; considerándolo como parte importante de la organización.
- ❖ Articular el Sistema de Gestión para la Sostenibilidad con el Sistema de Gestión de Calidad e igualmente con el Sistema de Gestión Ambiental.
- ❖ Reanudar acciones ambientales como las jornadas de reforestación y embellecimiento de la quebrada al morenita en el CRV Comfamiliar Galicia.
- ❖ Evaluar el beneficio de realizar la implementación del SGS y de adquirir la certificación, teniendo en cuentas costos, capacidad técnica, física, humana y demás.

10. BIBLIOGRAFÍA

- Asociación española, p. I. (s.f.). *Las cumbres de la Tierra*. Obtenido de Natureduca: http://www.natureduca.com/cienc_hist_cumbrestierra.php
- Comfamiliar Risaralda. (2013). *Comfamiliar Risaralda*. Obtenido de Reseña Histórica: <https://www.comfamiliar.com/nuestra-entidad/resena-historica.html>
- Diccionario de la Lengua Española. (2015). *Word Reference*. Obtenido de <http://www.wordreference.com/definicion/norma>
- Grupo de Investigación de Gestión de Cultura y Educación Ambiental . (2009). *Línea Base del Turismo Sostenible en el Departamento de Risaralda*. Abril: Facultad de ciencias ambientales-Universidad Tecnológica de Pereira.
- Ministerio de Comercio, Industria y Turismo. (2011). *Turismo Sostenible*. Obtenido de <http://www.mincit.gov.co/publicaciones.php?id=1450>
- Ministerio de Comercio, Industria y Turismo. (2014). *Resolución 2804*. Bogotá.
- Ministerio de Comercio, Industria y Turismo. (2015). *Resolución 0148*. Bogotá.
- Ministerio de Comercio, Industria y Turismo; Icontec; Universidad Externado de Colombia. (2009). *NTS-TS 005 para empresas de transporte terrestre automotor. Requisitos de Sostenibilidad*. Bogotá: Universidad Externado de Colombia.
- Ministerio de desarrollo económico. (1996). *Ley General de Turismo*.
- Ministro de Agricultura, S. y. (16 de Noviembre de 1993). Decreto 2269. *Decreto 2269*. Bogotá D.C. Obtenido de <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=32037>
- Ministro de desarrollo económico, agricultura y salud. (1993). *Decreto 2269*. Bogotá D.C.
- Navitrans S.A.S. (2015). *Navitrans para toda la vida*. Obtenido de <http://www.navitrans.com.co/Nosotros/QuienesSomos.aspx>
- Organización Mundial del Turismo. (2004).
- Rivera Berrío, A. (2014). *Escuela de Turismo Sostenible*. Obtenido de <http://utp-escueladeturismosostenible.blogspot.com/p/perfil-de-formacion-competencias.html>
- Rivera, J. C. (2010). *Apoyo a la implementación del sistema de gestión ambiental en la clínica Comfamiliar Risaralda bajo los requisitos de la NTC-ISO 14001:2004*. Pereira.
- Ruiz, R. (2014). *Eumed.net Enciclopedia virtual*. Obtenido de Historia y evolución del pensamiento científico: <http://www.eumed.net/libros-gratis/2007a/257/7.1.htm>

Secretaría General de la la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. (1993). *Decreto 2269*. Bogotá: Diario Oficial.

SINAP, P. N. (2014). *Certificación Normas Técnicas Turismo Sostenible*. Obtenido de <http://www.parquesnacionales.gov.co/portal/>

Wikipedia. (2014). *Cumbre de la Tierra*. Obtenido de http://es.wikipedia.org/wiki/Cumbre_de_la_Tierra

ANEXOS

ANEXO 1. Matrices de Sostenibilidad

Anexo 1.A Programa de Sostenibilidad.

Aspecto ambiental	Impacto ambiental	Tipo de Impacto	Objetivo General	Objetivo Específico	Actividad	Responsable	Recurso	Tiempo de ejecución	Corto Plazo	Mediano Plazo	Largo Plazo	Meta	Indicador
Consumo de agua	Agotamiento del recurso hídrico	Ambiental	Reducir los impactos ambientales generados por las actividades turísticas en el Centro Recreacional y Vacacional Comfamiliar Galicia	Disminuir el consumo de agua en el lavado de la chiva y en las oficinas administrativas.	Capacitar e incentivar el uso y ahorro eficiente del agua.	Servicios Generales del Parque	Financiero, Humano, Tecnológico	31/12/15	X			Disminuir el consumo de agua en un 1%	Consumo total 2018 / Consumo total 2017 * 1%
Generación de Residuos (líquidos)	Contaminación del suelo	Ambiental		Manejar adecuadamente los residuos líquidos generados en las instalaciones administrativas u operativas	Evitar vertimientos de aguas contaminadas a ríos, plantaciones, bosques, y demás.		Técnico Humano y Logístico	31/12/15	X			Controlar la disposición de los residuos generados en un 100 %	Aplicar matriz de registro y control de residuos.
Manejo de sustancias Químicas	Contaminación del suelo y el agua	Ambiental		Minimizar el uso de productos químicos en el lavado de la chiva	Evitar el uso de sustancias tóxicas y contaminantes		Financiero y Humano	31/12/17		X		Utilizar el 100 % de productos de limpieza biodegradables	Cantidad de productos biodegradables comprados 2018 / Cantidad de productos biodegradables comprados
Emissiones Atmosféricas	Contaminación del aire	Ambiental		Mitigar las emisiones atmosféricas producidas por el vehículo en los recorridos.	Utilizar combustibles mas limpios como biodiesel	Administrador del Parque	Financiero	31/12/20			X	Controlar las emisiones atmosféricas	Seguimiento del formato de registro de combustible
Consumo de Combustible	Emissiones Atmosféricas	Ambiental			Mantener el número de decibeles estipulados por la ley y evitar la sobrecarga con imágenes no coherentes con la temática del vehículo.							Controlar la contaminación auditiva y visual generada por el servicio	Total cumplimiento de las actividades estipuladas al finalizar el 2015
Generación de Ruido	Contaminación auditiva	Ambiental		Evitar la contaminación atmosférica, auditiva y visual.			Humano y Logístico	31/12/15	X				

Fuente: Modificado de Nathalia Giraldo Castrillón.

Anexo 1.B. Uso y Ahorro Eficiente del Agua.

Aspecto ambiental	Consumo de Agua			
Impacto ambiental	Agotamiento del Recurso Hídrico			
Tipo de Impacto	Ambiental			
Objetivo Específico	Disminuir el consumo de agua			
Proceso	Transporte			
Actividades	Hacer uso de hidrolavadora para el lavado del vehículo en el caso que sea necesario	Recoger agua lluvia para el lavado del vehículo.	Capacitar e incentivar el uso y ahorro eficiente del agua.	Instalar sistemas inteligentes en los baños de las oficinas.
Responsable	Coordinador de Eventos	Conductor Chiva		Administrador del Parque – Coordinador Eventos - Desarrollo Físico
Recurso	Financiero y Humano	Humano		Financiero
Tiempo de ejecución	31/12/15	31/12/15	31/12/16	31/12/20
Corto Plazo	X	X	X	
Mediano Plazo				
Largo Plazo				X
Meta	Disminuir el consumo de agua en un 2%			
Indicador	Consumo total 2021 / Consumo total 2020 * 2 %			

Fuente: Modificado de Nathalia Giraldo Castrillón.

Anexo 1.C. Uso y Ahorro Eficiente de la Energía.

Aspecto ambiental	Consumo de Energía Eléctrica			
Impacto ambiental	Disminución del caudal ecológico y Agotamiento de los recursos naturales			
Tipo de Impacto	Ambiental			
Objetivo Específico	Disminuir el consumo de energía			
Proceso	Transporte			
Actividades	Incentivar el ahorro de la energía en el recinto	Registrar la cantidad de kilovatios consumida mensualmente	Desconectar equipos electrónicos cuando la jornada culmine	Instalar sistema de iluminación led en las oficinas
Responsable	Coordinador de Eventos			Administrador del Parque – Coordinador de Eventos - Desarrollo Físico
Recurso	Financiero y Humano	Humano y Logístico	Humano	Financiero
Tiempo de ejecución	31/12/15			31/12/20
Corto Plazo	X			
Mediano Plazo				
Largo Plazo				X
Meta	Disminuir el consumo de energía en un 1%			
Indicador	Consumo total 2020 / Consumo total 2019 * 1%			

Fuente: Modificado de Nathalia Giraldo Castrillón.

Anexo 1.D. Manipulación de Productos.

Aspecto ambiental	Manejo de sustancias químicas	
Impacto ambiental	Contaminación de Suelo y Agua	
Tipo de Impacto	Ambiental	
Objetivo Específico	Minimizar el uso de productos químicos	
Proceso	Transporte	
Actividades	Evitar el uso de sustancias tóxicas y contaminantes	Usar productos de limpieza que tengan tensoactivos biodegradables o que cumplan criterios ambientales como la línea de productos de limpieza ecológicos de: Sparcol Chemicals
Responsable	Servicios Generales del Parque	
Recurso	Financiero y Humano	
Tiempo de ejecución	31/12/17	
Corto Plazo		
Mediano Plazo	X	
Largo Plazo		
Meta	Utilizar el 100 % de productos de limpieza biodegradables	
Indicador	Cantidad de productos biodegradables comprados 2018 / Cantidad de productos biodegradables comprados 2017	

Fuente: Modificado de Nathalia Giraldo Castrillón.

Anexo 1.E. Gestión de Residuos

Aspecto ambiental	Generación de Residuos Líquidos	Generación de Residuos Sólidos
Impacto ambiental	Contaminación del agua	Contaminación del suelo
Tipo de Impacto	Ambiental	
Objetivo Específico	Manejar adecuadamente los residuos líquidos generados en las instalaciones administrativas u operativas	Manejar adecuadamente los residuos sólidos
Proceso	Transporte	
Actividades	Evitar vertimientos de aguas contaminadas a ríos, plantaciones, bosques, y demás.	Disponer adecuadamente de los residuos de acuerdo a su composición y contaminación en el medio. Clasificar los residuos de acuerdo a su composición.
Responsable	Servicios Generales del Parque (Lavado)	
Recurso	Técnico, Humano y Logístico	Técnico, Humano y Logístico
Tiempo de ejecución	31/12/15	31/12/15
Corto Plazo	X	X
Mediano Plazo		
Largo Plazo		
Meta	Controlar la disposición de los residuos generados en un 100 %	Controlar la disposición de los residuos generados en un 100 %
Indicador	Aplicar matriz de registro y control de residuos.	Aplicar matriz de registro y control de residuos.

Fuente: Modificado de Nathalia Giraldo Castrillón.

Anexo 1.F. Emisiones Atmosféricas.

Aspecto ambiental	Consumo de combustible		
Impacto ambiental	Emisiones Atmosféricas		
Tipo de Impacto	Ambiental		
Objetivo Específico	Mitigar las emisiones atmosféricas		
Proceso	Transporte		
Actividad	Realizar un mantenimiento preventivo (Lista de Chequeo) para garantizar un correcto funcionamiento del vehículo	No dejar el vehículo encendido por más tiempo del necesario	Utilizar combustibles menos contaminantes como biodiesel
Responsable	Conductor Chiva		Coordinador de eventos
Recurso	Humano Técnico	Humano	Humano y Financiero
Tiempo de ejecución	31/12/15	31/12/15	31/12/20
Corto Plazo	X		
Mediano Plazo			
Largo Plazo			X
Meta	Controlar las emisiones atmosféricas		
Indicador	Seguimiento del formato de registro de combustible		

Fuente: Modificado de Nathalia Giraldo Castrillón.

Anexo 1.G. Gestión de Emisión de Sustancias Agotadoras de la Capa de Ozono.

Aspecto ambiental	Uso de Equipos de Refrigeración y Extinción	
Tipo de Impacto	Ambiental	
Objetivo Específico	Reducir las emisiones de sustancias agotadoras de la capa de ozono	
Proceso	Transporte	
Actividad	Usar equipos de extinción e incendio con HCFC-123	Registrar los equipos de refrigeración de las instalaciones administrativas
Responsable	Coordinador de Eventos	
Recurso	Financiero	Humano
Tiempo de ejecución	31/12/15	
Meta	Cambio de equipos en un 100%	Controlar emisiones de SAO
Indicador	Al finalizar el año 2015, todos los equipos de extinción que usen para el vehículo serán con HCFC-123.	Aplicar matriz de registro y control de emisiones de SAO

Fuente: Modificado de Nathalia Giraldo Castrillón.

Anexo 1.H. Manejo de la Contaminación Atmosférica, Auditiva y Visual.

Aspecto ambiental	Generación de Contaminación Visual	Generación de Ruido
Impacto ambiental	Contaminación visual	Contaminación auditiva
Tipo de Impacto	Ambiental	
Objetivo Específico	Evitar la contaminación visual	Evitar la contaminación auditiva
Proceso	Transporte	
Actividad	Evitar la sobrecarga del vehículo con imágenes no coherentes con su temática	Mantener el número de decibeles estipulados por la ley de acuerdo con las características del vehículo
Responsable	Administrador del Parque	Coordinador de eventos
Recurso	Humano y logístico	Humano
Tiempo de ejecución	31/12/15	31/12/15
Corto Plazo	X	X
Mediano Plazo		
Largo Plazo		
Meta	Controlar la contaminación auditiva y visual generada por el servicio	Controlar la contaminación auditiva y visual generada por el servicio
Indicador	Total cumplimiento de las actividades estipuladas al finalizar el 2015	Total cumplimiento de las actividades estipuladas al finalizar el 2015

Fuente: Modificado de Nathalia Giraldo Castrillón.

ANEXO 2. FORMATOS REGISTROS TRANSPORTE

Anexo 2.A. Consumo de Agua.

Consumo de Agua 2014

MES	NÚMERO DE USUARIOS	CONSUMO PARQUE (m3)	CONSUMO OFICINAS(m3)
SEPTIEMBRE	47.042	6787	10
OCTUBRE	56.766	6643	9
NOVIEMBRE	74.927	6938	10
DICIEMBRE	79.707	8229	12
TOTAL	258442	28597	40

Fuente: Comfamiliar Risaralda.

Registro Consumo de Agua 2015

MES	NÚMERO DE USUARIOS	CONSUMO PARQUE (m3)	CONSUMO OFICINAS (m3)	VARIACIÓN CONSUMO MENSUAL
ENERO				
FEBRERO				
MARZO				
ABRIL				
MAYO				
JUNIO				
JULIO				
AGOSTO				
SEPTIEMBRE				
OCTUBRE				
NOVIEMBRE				
DICIEMBRE				
TOTAL				

Fuente: Comfamiliar Risaralda.

Relación 2014 – 2015 Consumo de Agua

MES	2014		2015		DIFERENCIA CONSUMO PARQUE (m3)	DIFERENCIA CONSUMO OFICINAS(m3)
	PARQUE	OFICINAS	PARQUE	OFICINAS		
ENERO						
FEBRERO						
MARZO						
ABRIL						
MAYO						
JUNIO						
JULIO						
AGOSTO						
SEPTIEMBRE						
OCTUBRE						
NOVIEMBRE						
DICIEMBRE						
TOTAL						

Fuente: El autor.

Formato de Registro de Consumo de Agua (lavado de la chiva)

Periodo:

Responsable:

Mes	Fecha	Uso	Consumo		Total Mes	Promedio Mes
			Cantidad (m3)	Tiempo (min)		
Enero						
Febrero						
Marzo						
Abril						
Mayo						
Junio						
Julio						
Agosto						
Septiembre						
Octubre						
Noviembre						
Diciembre						

Fuente: El autor.

Anexo 2.B. Consumo de Energía.

Consumo de Energía 2014

MES	NÚMERO DE USUARIOS	CONSUMO PARQUE (Kw)	CONSUMO OFICINAS (Kw)
ENERO	49.199	58.443	82
FEBRERO	29.197	64.688	91
MARZO	39.850	50.901	71
ABRIL	49.376	94.976	133
MAYO	37.811	84.785	119
JUNIO	61.113	83.426	117
JULIO	58.594	102.496	143
AGOSTO	66.032	113.032	158
SEPTIEMBRE	47.042	110.350	154
OCTUBRE	56.766	102.766	144
NOVIEMBRE	74.927	104.905	147
DICIEMBRE	79.707	106.026	148
TOTAL	649614	1.076.794	1.508

Fuente: Comfamiliar Risaralda.

Registro Consumo de Energía 2015

MES	NÚMERO DE USUARIOS	CONSUMO PARQUE (Kw)	CONSUMO OFICINAS (Kw)	VARIACIÓN CONSUMO MENSUAL
ENERO				
FEBRERO				
MARZO				
ABRIL				
MAYO				
JUNIO				
JULIO				
AGOSTO				
SEPTIEMBRE				
OCTUBRE				
NOVIEMBRE				
DICIEMBRE				
TOTAL				

Fuente: Comfamiliar Risaralda.

Relación 2014 – 2015 Consumo de Energía

MES	2014		2015		DIFERENCIA CONSUMO PARQUE (m3)	DIFERENCIA CONSUMO OFICINAS(m3)
	PARQUE	OFICINAS	PARQUE	OFICINAS		
ENERO						
FEBRERO						
MARZO						
ABRIL						
MAYO						
JUNIO						
JULIO						
AGOSTO						
SEPTIEMBRE						
OCTUBRE						
NOVIEMBRE						
DICIEMBRE						
TOTAL						

Fuente: Modificado de Comfamiliar Risaralda.

Anexo 2.C. Registro Consumo de Productos.

Logo	Matriz Consumo de productos	Cod:
		Versión:
		Fecha:

Producto/Insumo	Consumo												
	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total

Fuente: Fontur.

Anexo 2.D Matriz de Identificación y Criterios de Compra.

Logo	MATRIZ DE IDENTIFICACIÓN Y CRITERIOS DE COMPRA		Cod:
			Versión:
			Fecha:
Bienes y Servicios adquiridos	Identificación de Impactos		Criterios de compra

Fuente: Fontur.

Anexo 2.E. Registro de Combustible.

Logo	FORMATO DE REGISTRO DE COMBUSTIBLE	Cod:	
		Versión:	
		Fecha:	

Periodo:

Responsable:

Mes	Fecha	Tipo de combustible	Cantidad (Lt o Galones)	Costo
Enero				
Febrero				
Marzo				
Abril				
Mayo				
Junio				
Julio				
Agosto				
Septiembre				
Octubre				
Noviembre				
Diciembre				

Fuente: El autor.

Anexo 2.F. Registro y Control de Residuos.

Logo	FORMATO DE REGISTRO Y CONTROL DE RESIDUOS	Cod:	
		Versión:	
		Fecha:	

Responsable:

PROCESO	MES	PESO RECOLECTADO RESIDUOS NO PELIGROSOS (kg)														TOTAL	RESIDUOS
		ORDINARIOS				SUBTOTAL	ORGANICOS				SUBTOTAL	RECICLABLES				SUBTOTAL	
Transporte	Enero																
	Febrero																
	Marzo																
	Abril																
	Mayo																
	Junio																
	Julio																
	Agosto																
	Septiembre																
	Octubre																
	Noviembre																
	Diciembre																

Fuente: Analista de Procesos Gestión Ambiental.

Anexo 2.G. Especificaciones Técnicas de Equipos Refrigerantes

Equipos de Extinción

Especificaciones Técnicas	
Extintor de HCFC 123 de Kg	
Capacidad Nominal	Kg
Peso Extintor con carga	Kg
Alcance Descarga	Mt
Tiempo de Descarga	Seg
Presión de Carga	lbs
Agente Extintor	HCFC-123
Altura (mm)	
Ancho (mm)	
Profundidad (mm)	
Tipos de Fuego	A B C
Tipo de Riesgo	Leve, ordinario o extraordinario

Fuente: El autor.

Equipos de Aire Acondicionado y Refrigeración

Especificaciones Técnicas				
Equipos de Aire Acondicionado y Refrigeración				
Equipo	Cantidad	Potencia	Tipo de Gas	Carga de Gas (gr)

Fuente: El autor.

Anexo 2.H. Lista de Chequeo Revisión Previa.

[illegible]

Fuente: Modificado de Transportes Santana S.A.S.

ANEXO 3. PROGRAMA DE CAPACITACIONES

Tema	Público Objetivo	Responsable	Fecha	Indicador
Política de Sostenibilidad	Conductor y demás empleados.	Administrador del Parque	31/12/15	Cumplimiento del 100% de las capacitaciones programadas al finalizar el año 2015
Programas de sostenibilidad				
Norma Técnica de sostenibilidad		Técnico en Procesos del Turismo Sostenible		
Prevención del comercio Sexual con menores de edad		Trabajador Social		
Conservación y cuidado del patrimonio cultural		Técnico en Procesos del Turismo Sostenible		
Conservación y cuidado del patrimonio natural				
Código de conducta	Conductor	Talento Humano		
Uso y ahorro eficiente de agua	Conductor y demás empleados.	Gestión Ambiental		
Uso y ahorro eficiente de energía				

Fuente: Modificado de Nathalia Giraldo Castrillón.

ANEXO 4. CÓDIGO DE CONDUCTA
SERVICIO DE TRANSPORTE CENTRO RECREACIONAL Y VACACIONAL
COMFAMILIAR GALICIA
COMFAMILIAR RISARALDA
ÍNDICE

1. Introducción
2. Ámbito de Aplicación
3. Misión
4. Visión
5. Objetivos de Calidad
6. Política de Calidad
7. Valores Éticos
8. Comportamientos
 - 8.1. Conductor
 - 8.2 Usuarios

1. INTRODUCCIÓN

El Centro Recreacional y Vacacional Comfamiliar Galicia, perteneciente a la Caja de Compensación Familiar – Comfamiliar Risaralda establece el código de conducta aquí planteado para el servicio de transporte representado por medio de una chiva temática.

Dicho código establece los valores éticos y especifica el comportamiento que debe manejar el conductor del vehículo y los usuarios a la hora del viaje y en el tiempo de estadía en los lugares de destino.

La apropiada aplicación del código requiere de los colaboradores y directivos su familiaridad con su contenido, con el de sus desarrollos complementarios y con el de aquellas disposiciones legales relevantes que resulten de la aplicación a las actividades que desarrollan como consecuencia de sus funciones.

El incumplimiento de los criterios y pautas de actuación contenidos en el código, puede conllevar a sanciones disciplinarias o memorandos conforme a lo previsto en la correspondiente legislación laboral.

2. ÁMBITO DE APLICACIÓN

El código será de aplicación en todo el servicio de transporte, incluyendo conductores, administrativos y usuarios. Especialmente se enfocará en los valores y comportamientos que debe tener el conductor del vehículo y los usuarios en los recorridos que se ejecuten por parte de Comfamiliar Risaralda.

Para seguir esta finalidad:

- El código se distribuirá a los empleados para que conozcan su contenido y lo practiquen.
- El ámbito de aplicación se extenderá en el caso que se considere pertinente a otros procesos o servicios de la empresa.
- La aplicación del contenido del código no podrá vulnerar las disposiciones legales.
- No modifica la relación laboral existente entre la empresa y el empleado en este código.

3. MISIÓN INSTITUCIONAL

Es una entidad de servicios dentro del campo de la Protección Social, que con fundamento en la subsidiaridad, la sostenibilidad, la equidad y la inclusión, permite el desarrollo integral de la comunidad generando valor público.

4. VISIÓN INSTITUCIONAL

Actuar en el campo de la Protección Social, desarrollo y bienestar de la comunidad, con liderazgo y proyección institucional.

5. OBJETIVOS DE CALIDAD INSTITUCIONALES

- Incrementar el Nivel de Satisfacción del Cliente
- Fortalecer la Innovación de los Proceso y Servicios
- Garantizar la Calidad en la Prestación del Servicio
- Fortalecer el Capital Humano Organizacional
- Mejorar la Productividad de los Recursos
- Garantizar el Control Interno de los Procesos y el Control del Riesgo Derivado de la Gestión.

6. POLÍTICA DE CALIDAD INSTITUCIONAL

Compromiso con la satisfacción del cliente, mejorando continuamente e innovando los servicios, la prestación y los procesos, soportado por un talento humano competente, orientado al servicio y la obtención de resultados.

7. VALORES ÉTICOS

Quienes laboran en el servicio de transporte, reconocen y hacen propios los valores éticos del código de conducta establecido para la mejor prestación del servicio:

- Bien común: Los colaboradores y los usuarios del transporte, deben ser conscientes y tener claro que éste es un patrimonio que le pertenece a todos, y deben velar por su buen funcionamiento.
- Eficiencia: Utilizar los recursos y optimizarlos de tal forma que se puedan cumplir los objetivos planteados.
- Respeto: Es clave para una convivencia sana y pacífica entre los miembros del equipo de trabajo. Tener claro los derechos fundamentales de las personas y tolerar las diferencias entre culturas y pensamientos, es la base de las buenas relaciones laborales.
- Honestidad: Actuar de forma recta, cumpliendo las reglas de trabajo establecidas.
- Responsabilidad: Administrar, orientar y valorar las consecuencias de sus actos.
- Solidaridad: Unión entre los colaboradores para alcanzar los intereses comunes. Ayudar al otro y sentirlo como semejante.
- Transparencia: Comunicar los pensamientos, sentimientos y propuestas, sin ocultar nada, sin doble sentido, de forma simple, concisa y directa. Mostrarse tal cual es, sin apariencias.

8. COMPORTAMIENTOS DURANTE EL VIAJE

Teniendo como referencia los valores éticos planteados, y con el fin de cumplir con la Misión, Visión, Objetivos y Política de Calidad de la Institución; se enuncian los siguientes comportamientos durante los recorridos de la chiva:

8.1 CONDUCTOR (ES):

En todo momento:

- Conocer la Misión y Visión de la institución, y contribuir al cumplimiento de las metas.
- Atender con calidad, respeto y amabilidad a los usuarios a quienes les brinda

los servicios.

- Mantener segura y con buen acceso la información bajo su responsabilidad.
- Utilizar los recursos y servicios de la Institución sin fines personales o ajenos a su misión.
- Evitar actos de corrupción, abuso de poder y conflictos de interés.
- Evitar actividades ajenas a las estipuladas durante el horario laboral.
- Mantener limpio y ordenado el vehículo.
- Respetar las zonas de no fumar.
- Actuar conforme a los valores éticos del Código de Conducta.
- Respetar y actuar de forma responsable con el patrimonio natural de los destinos que visita.
- Respetar y actuar de forma responsable con el patrimonio cultural de los destinos que visita.
- No brindar información de ningún tipo sobre lugares donde se practique la explotación sexual con menores de edad.
- Denunciar la explotación infantil ante la Unidad de Delitos contra la libertad sexual y dignidad humana de la Fiscalía General de la Nación.
- No cometer actos que atenten contra la integridad física de hombres, mujeres y niños.
- Portar un uniforme siempre pulcro, que identifique la empresa y genere confianza en los usuarios.

En la vía:

- Respetar las señales de tránsito.
- Usar la bocina en el caso que sea necesario
- Evitar los insultos y las palabras soeces.
- Ser tolerante con otros vehículos y/o peatones.
- Ser generoso con otros vehículos y/o peatones.

8.2 USUARIO (S):

En todo momento:

- Respetar las zonas de no fumar.
- Respetar y actuar de forma responsable con el patrimonio cultural de los destinos que visita.
- Respetar y actuar de forma responsable con el patrimonio natural de los destinos que visita.
- Denunciar y prevenir la explotación laboral infantil.
- Cuidar el vehículo que brinda el servicio de transporte.
- No arrojar ningún tipo de residuos dentro ni fuera del vehículo.
- Mantener manos, cabeza y cuerpo dentro del vehículo.
- Actuar con civismo con todas las personas que le rodean.

Cada conductor que sea contratado por Comfamiliar Risaralda debe conocer este código, estudiarlo, firmarlo y comprometerse con su cumplimiento.

El código debe generar tanto en el conductor como en los usuarios una conducta permanentemente responsable.

ANEXO 5. CARTILLA DE ATRACTIVOS TURÍSTICOS

PAIRJ MONJO CULTURAL



Viducto Cesar Gaviria Trujillo: maravillosa obra de Ingeniería que une a Pereira y Dosquebradas, atravesando el río Otún en el occidente de Colombia, tiene cerca de 700 metros de longitud. Fue inaugurado el 15 de noviembre de 1997 y su nombre fue dado en honor al presidente número 40 de Colombia, Cesar Gaviria Trujillo, quien nació en la ciudad de Pereira.

Museo Arqueológico Pereira (Centro Cultural Lucy Tejeda): Ubicado en el lugar que ocupaba la Galería central, donde se localiza el Instituto de Cultura de Pereira. Fue inaugurado en 2005 con motivo de las fiestas aniversario de la ciudad. Igualmente la ciudad cuenta con la Biblioteca y centro de exposiciones del Banco de la República y el Museo de Arte Moderno, este último con modernas salas de exposiciones y auditorio.



Plaza ciudad victoria: Para el esparcimiento y la realización de eventos culturales y de entretenimiento. La Plaza Cívica es visitada por muchos turistas del país, siendo este un lugar determinante para la ubicación en el nuevo centro de Pereira, ya que se comunica con sitios de importancia como la Avenida Circunvalar, La Iglesia San José, el Centro Comercial Pereira Plaza, barrios residenciales aledaños, entre otros.

Plaza Bolívar: La Plaza de Bolívar de Pereira es un referente cultural, gracias a la presencia de la obra de arte en bronce del Bolívar Desnudo. Igualmente está ubicada la Catedral Nuestra Señora de la Pobreza a un costado de la plaza.



El Prometeo: El hombre de fuego es otra gran obra, pero todos la conocemos como "El Prometeo". Esta también la construyó el maestro Arenas en honor a todos los fundadores de Pereira, "El Prometeo" refleja la valentía de los guerreros en forma de hombre de fuego.



Estación del ferrocarril: Conforme un conjunto urbano con el parque Olaya Herrera y la Gobernación del Risaralda. El valor histórico del edificio está asociado con la llegada de la primera locomotora a Pereira, el 8 de julio de 1921, el lugar que hoy ocupa la estación y en general el desarrollo de la infraestructura férrea a nivel nacional.



Catedral de nuestra señora de la pobreza: es el templo principal de la Diócesis y el ícono cultural de la ciudad, esta construida sobre los cimientos de la antigua iglesia de la ciudad de Cartago.



Iglesia San José (Nuestra Señora del Carmen): Esta iglesia tiene una planta basilical, una nave central y dos laterales separados por hileras de columnas, grandes vitrales propios góticos. Tiene 70 columnas, 48 vitrales.



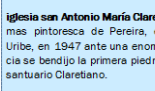
monumento Colombia: Colombia es un monumento que representa a tres hombres en hierro pintados, cada uno, con los colores de la bandera de Colombia. Carlos Nichols fue quien construyó esta obra.



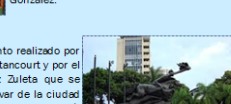
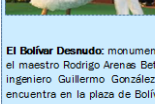
Jardín Botánico - Universidad Tecnológica de Pereira: Es un importante centro de investigación, conservación y educación ambiental. El Jardín botánico cuenta con guías capacitados para acompañar grupos de visitantes que ingresan al área boscosa, ofreciendo un diverso menú temático o atendiendo las necesidades específicas señaladas por ellos.



Fiestas de la cosecha: Son las fiestas más representativas de la capital Risaraldense. Las Fiestas de la cosecha es una oportunidad para resaltar las costumbres del cultivador de café al son de una buena trova, un aguardiente y muchas mujeres hemosas, se vive esta fiesta en "Perla del Otún".



Concurso Nacional del Bambuco Luis Carlos González: Se realiza el Concurso Nacional del Bambuco en Pereira, el cual busca rendir un homenaje a las tradiciones de la cultura colombiana y al maestro Pereirano Luis Carlos González.



parque lago uribe uribe: su nombre en honor al General Rafael Uribe Uribe. Este parque es un pulmón dentro de la ciudad con senderos peatonales, fuente y chorros de colores, la iglesia María Claret y establecimientos de comercio.

PAIRJ MONJO NATURAL



PRN alto del nudo: este parque se localiza entre los municipios de Pereira, Dosquebradas, Santa Rosa de Cabal y Marsella. Además de la condición protectora, el lugar es ideal para actividades eco-turísticas como el senderismo, y el avistamiento de aves, flora y paisajes, ya que cuenta con importantes bosques naturales, miradores, senderos de interpretación ambiental, cascadas y quebradas.

PRN Barbas Bremen: Su interés radica en la conservación de especies que están en peligro de extinción, sin embargo el turismo controlado y las propuestas eco-turísticas se plantean como una posibilidad de aportarle a la conservación de esta importante zona, que cuenta con diversos atractivos paisajísticos y naturales como son la presencia de monos aulladores. De igual manera es un importante corredor ecológico que se conecta con el PRN Ucuinari y el PNN los Nevados.



Parque Regional Natural Ucuinari: está localizado en el departamento de Risaralda, entre los municipios de Pereira y Santa Rosa de Cabal en la Cuenca media y alta del río Otún. Tiene un área total de 3986 hectáreas y se ubica en la vertiente occidental de la cordillera central entre los 1850 y 2600 metros sobre el nivel del mar.



Santuario de Flora y fauna Otún Quimbaya:



hace parte de las 56 áreas protegidas del Sistema de Parques Nacionales Naturales de Colombia; Se encuentra en una zona de transición entre la selva Subandina y la selva Andina, la cual junto con el Parque Regional Natural Ucuinari y el Parque Municipal Campoalegre, conforman la zona de Amortiguación del Parque Nacional Natural Los Nevados.

Laguna del Otún:



es un embalse natural perteneciente al parque nacional natural Los Nevados, localizado a unos 3950 msnm, en ecosistema de páramo. Formada por la acción volcánica y glacial, es alimentada principalmente por el deshielo del Nevado de Santa Isabel. Esta laguna es el embalse de mayor importancia de la región, tiene una extensión aproximada de 1.5 km² y una profundidad de 70 m. Esta laguna es un gran atractivo turístico en la zona por su gran belleza.

Nuevo atractivo cultural

Bioparque ukumarí:



El Bioparque Ukumarí abrió sus puertas con la primera bío región Andina, con los primeros animales trasladados del Zoológico Matecaña, el 30 de junio de este año tras una inversión de 110 mil millones de pesos. La marca del bioparque más grande de América Latina, en quechua significa oso de anteojos, animal nativo de la naturaleza pereirana y un homenaje a un parque natural ya existente en el sector de La Florida en Pereira.



Fuente: Nathalia Giraldo Castrillón.

MATRIZ DE IDENTIFICACION Y VALORACION DE ASPECTOS E IMPACTOS AMBIENTALES

MATRIZ DE IDENTIFICACIÓN Y VALORACIÓN DE ASPECTOS E IMPACTOS AMBIENTALES																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																	
Proceso	Actividad Documentada	Actividad Secundaria	Insumos Utilizados	Documento Asociado	Aspecto ambiental	Impacto Ambiental	Impacto Sociocultural	Impacto Económico	PARTES INTERESADAS										Características										Cantidad	Peligros			Severidad			Alcanzabilidad			Cumplimiento																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																										
									Clientes		Proveedores		Comunidad		Económico		Impacto		Frecuencia		Probabilidad		AL			ME				BA			SI			NO																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																													
									Trabajador	Autoridad Ambiental	Trabajador	Autoridad Ambiental	Comunidad	Trabajador	Comunidad	Trabajador	Comunidad	Trabajador	Comunidad	Trabajador	Comunidad	Trabajador	Comunidad	Trabajador	Comunidad	Trabajador	Comunidad	Trabajador		Comunidad	Trabajador	Comunidad	Trabajador	Comunidad	Trabajador	Comunidad	Trabajador	Comunidad		Trabajador	Comunidad	Trabajador	Comunidad	Trabajador	Comunidad	Trabajador	Comunidad	Trabajador	Comunidad	Trabajador	Comunidad	Trabajador	Comunidad	Trabajador	Comunidad	Trabajador	Comunidad	Trabajador	Comunidad	Trabajador	Comunidad	Trabajador	Comunidad	Trabajador	Comunidad	Trabajador	Comunidad	Trabajador	Comunidad	Trabajador	Comunidad	Trabajador	Comunidad	Trabajador	Comunidad	Trabajador	Comunidad	Trabajador	Comunidad	Trabajador	Comunidad	Trabajador	Comunidad	Trabajador	Comunidad	Trabajador	Comunidad	Trabajador	Comunidad	Trabajador	Comunidad	Trabajador	Comunidad	Trabajador	Comunidad	Trabajador	Comunidad	Trabajador	Comunidad	Trabajador	Comunidad	Trabajador	Comunidad	Trabajador	Comunidad	Trabajador	Comunidad	Trabajador	Comunidad	Trabajador	Comunidad	Trabajador	Comunidad	Trabajador	Comunidad	Trabajador	Comunidad	Trabajador	Comunidad	Trabajador	Comunidad	Trabajador	Comunidad	Trabajador	Comunidad	Trabajador	Comunidad	Trabajador	Comunidad	Trabajador	Comunidad	Trabajador	Comunidad	Trabajador	Comunidad	Trabajador	Comunidad	Trabajador	Comunidad	Trabajador	Comunidad	Trabajador	Comunidad	Trabajador	Comunidad	Trabajador	Comunidad	Trabajador	Comunidad	Trabajador	Comunidad	Trabajador	Comunidad	Trabajador	Comunidad	Trabajador	Comunidad	Trabajador	Comunidad	Trabajador	Comunidad	Trabajador	Comunidad	Trabajador	Comunidad	Trabajador	Comunidad	Trabajador	Comunidad	Trabajador	Comunidad	Trabajador	Comunidad	Trabajador	Comunidad	Trabajador	Comunidad	Trabajador	Comunidad	Trabajador	Comunidad	Trabajador	Comunidad	Trabajador	Comunidad	Trabajador	Comunidad	Trabajador	Comunidad	Trabajador	Comunidad	Trabajador	Comunidad	Trabajador	Comunidad	Trabajador	Comunidad	Trabajador	Comunidad	Trabajador	Comunidad	Trabajador	Comunidad	Trabajador	Comunidad	Trabajador	Comunidad	Trabajador	Comunidad	Trabajador	Comunidad	Trabajador	Comunidad	Trabajador	Comunidad	Trabajador	Comunidad	Trabajador	Comunidad	Trabajador	Comunidad	Trabajador	Comunidad	Trabajador	Comunidad	Trabajador	Comunidad	Trabajador	Comunidad	Trabajador	Comunidad	Trabajador	Comunidad	Trabajador	Comunidad	Trabajador	Comunidad	Trabajador	Comunidad	Trabajador	Comunidad	Trabajador	Comunidad	Trabajador	Comunidad	Trabajador	Comunidad	Trabajador	Comunidad	Trabajador	Comunidad	Trabajador	Comunidad	Trabajador	Comunidad	Trabajador	Comunidad	Trabajador	Comunidad	Trabajador	Comunidad	Trabajador	Comunidad	Trabajador	Comunidad	Trabajador	Comunidad	Trabajador	Comunidad	Trabajador	Comunidad	Trabajador	Comunidad	Trabajador	Comunidad	Trabajador	Comunidad	Trabajador	Comunidad	Trabajador	Comunidad	Trabajador	Comunidad	Trabajador	Comunidad	Trabajador	Comunidad	Trabajador	Comunidad	Trabajador	Comunidad	Trabajador	Comunidad	Trabajador	Comunidad	Trabajador	Comunidad	Trabajador	Comunidad	Trabajador	Comunidad	Trabajador	Comunidad	Trabajador	Comunidad	Trabajador	Comunidad	Trabajador	Comunidad	Trabajador	Comunidad	Trabajador	Comunidad	Trabajador	Comunidad	Trabajador	Comunidad	Trabajador	Comunidad	Trabajador	Comunidad	Trabajador	Comunidad	Trabajador	Comunidad	Trabajador	Comunidad	Trabajador	Comunidad	Trabajador	Comunidad	Trabajador	Comunidad	Trabajador	Comunidad	Trabajador	Comunidad	Trabajador	Comunidad	Trabajador	Comunidad	Trabajador	Comunidad	Trabajador	Comunidad	Trabajador	Comunidad	Trabajador	Comunidad	Trabajador	Comunidad	Trabajador	Comunidad	Trabajador	Comunidad	Trabajador	Comunidad	Trabajador	Comunidad	Trabajador	Comunidad	Trabajador	Comunidad	Trabajador	Comunidad	Trabajador	Comunidad	Trabajador	Comunidad	Trabajador	Comunidad	Trabajador	Comunidad	Trabajador	Comunidad	Trabajador	Comunidad	Trabajador	Comunidad	Trabajador	Comunidad	Trabajador	Comunidad	Trabajador	Comunidad	Trabajador	Comunidad	Trabajador	Comunidad	Trabajador	Comunidad	Trabajador	Comunidad	Trabajador	Comunidad	Trabajador	Comunidad	Trabajador	Comunidad	Trabajador	Comunidad	Trabajador	Comunidad	Trabajador	Comunidad	Trabajador	Comunidad	Trabajador	Comunidad	Trabajador	Comunidad	Trabajador	Comunidad	Trabajador	Comunidad	Trabajador	Comunidad	Trabajador	Comunidad	Trabajador	Comunidad	Trabajador	Comunidad	Trabajador	Comunidad	Trabajador	Comunidad	Trabajador	Comunidad	Trabajador	Comunidad	Trabajador	Comunidad	Trabajador	Comunidad	Trabajador	Comunidad	Trabajador	Comunidad	Trabajador	Comunidad	Trabajador	Comunidad	Trabajador	Comunidad	Trabajador	Comunidad	Trabajador	Comunidad	Trabajador	Comunidad	Trabajador	Comunidad	Trabajador	Comunidad	Trabajador	Comunidad	Trabajador	Comunidad	Trabajador	Comunidad	Trabajador	Comunidad	Trabajador	Comunidad	Trabajador	Comunidad	Trabajador	Comunidad	Trabajador	Comunidad	Trabajador	Comunidad	Trabajador	Comunidad	Trabajador	Comunidad	Trabajador	Comunidad	Trabajador	Comunidad	Trabajador	Comunidad	Trabajador	Comunidad	Trabajador	Comunidad	Trabajador	Comunidad	Trabajador	Comunidad	Trabajador	Comunidad	Trabajador	Comunidad	Trabajador	Comunidad	Trabajador	Comunidad	Trabajador	Comunidad	Trabajador	Comunidad	Trabajador	Comunidad	Trabajador	Comunidad	Trabajador	Comunidad	Trabajador	Comunidad	Trabajador	Comunidad	Trabajador	Comunidad	Trabajador	Comunidad	Trabajador	Comunidad	Trabajador	Comunidad	Trabajador	Comunidad	Trabajador	Comunidad	Trabajador	Comunidad	Trabajador	Comunidad	Trabajador	Comunidad	Trabajador	Comunidad	Trabajador	Comunidad	Trabajador	Comunidad	Trabajador	Comunidad	Trabajador	Comunidad	Trabajador	Comunidad	Trabajador	Comunidad	Trabajador	Comunidad	Trabajador	Comunidad	Trabajador	Comunidad	Trabajador	Comunidad	Trabajador	Comunidad	Trabajador	Comunidad	Trabajador	Comunidad	Trabajador	Comunidad	Trabajador	Comunidad	Trabajador	Comunidad	Trabajador	Comunidad	Trabajador	Comunidad	Trabajador	Comunidad	Trabajador	Comunidad	Trabajador	Comunidad	Trabajador	Comunidad	Trabajador	Comunidad	Trabajador	Comunidad	Trabajador	Comunidad	Trabajador	Comunidad	Trabajador	Comunidad	Trabajador	Comunidad	Trabajador	Comunidad	Trabajador	Comunidad	Trabajador	Comunidad	Trabajador	Comunidad	Trabajador	Comunidad	Trabajador	Comunidad	Trabajador	Comunidad	Trabajador	Comunidad	Trabajador	Comunidad	Trabajador	Comunidad	Trabajador	Comunidad	Trabajador	Comunidad	Trabajador	Comunidad	Trabajador	Comunidad	Trabajador	Comunidad	Trabajador	Comunidad	Trabajador	Comunidad	Trabajador	Comunidad	Trabajador	Comunidad	Trabajador	Comunidad	Trabajador	Comunidad	Trabajador	Comunidad	Trabajador	Comunidad	Trabajador	Comunidad	Trabajador	Comunidad	Trabajador	Comunidad	Trabajador	Comunidad	Trabajador	Comunidad	Trabajador	Comunidad	Trabajador	Comunidad	Trabajador	Comunidad	Trabajador	Comunidad	Trabajador	Comunidad	Trabajador	Comunidad	Trabajador	Comunidad	Trabajador	Comunidad	Trabajador	Comunidad	Trabajador	Comunidad	Trabajador	Comunidad	Trabajador	Comunidad	Trabajador	Comunidad	Trabajador	Comunidad	Trabajador	Comunidad	Trabajador	Comunidad	Trabajador	Comunidad	Trabajador	Comunidad	Trabajador	Comunidad	Trabajador	Comunidad	Trabajador	Comunidad	Trabajador	Comunidad	Trabajador	Comunidad	Trabajador	Comunidad	Trabajador	Comunidad	Trabajador	Comunidad	Trabajador	Comunidad	Trabajador	Comunidad	Trabajador	Comunidad	Trabajador	Comunidad

ANEXO 5. MATRIZ VALORACIÓN DE ASPECTOS E IMPACTOS AMBIENTALES

MATRIZ DE IDENTIFICACION Y VALORACION DE ASPECTOS E IMPACTOS AMBIENTALES																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																						
FORMATO																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																						
Proceso	Actividad Documentada	Actividad Secundaria	Insumos Utilizados	Documento Asociado	Aspecto ambiental	Impacto Ambiental	Impacto Sociocultural	Impacto Economico	PARTES INTERESADAS															Características																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																														
									Trabajador	Comunidad	Proveedor	Comunidad	Ambiental	Formas de Vida	Tradiciones	Costumbres	Trabajador	Comunidad	Normal-Rutinaria	Anormal-No Rutinaria	Potencial	Impacto	Frecuencia					Probabilidad					Cantidad	Peligros	Severidad			Alcance/Benignidad			Cumplimiento																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																													
																							A.M.S.D.C.					SE.							BP.	PI.	AL.	NE.	BA.	L.		Z.	SI.	NO.																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																										
																							1	2	3	4	5	1	2	3	4	5													1	2	3	4	5																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																					
																																																		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																						

Fuente: Modificado de Comfamiliar Risaralda.